

# **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

## **Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Corner di Sidoarjo**



**SKRIPSI**

**OLEH:  
YAHYA HAPPY CH.  
070610130**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Semester Gasal 2011/2012**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Skripsi

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 1 Januari 2011

Yang bertanda tangan



Yahya Happy CH

070610130

# **Kualitas Pelayanan Publik**

## **Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan Surat Ijin**

### **Mengemudi (SIM) Corner di Sidoarjo**

#### **SKRIPSI**

Maksud : Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.

Disusun oleh:

**Yahya Happy**

**NIM. 070610130**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Semester Gasal 2011/2012**

## **Halaman Persetujuan Pembimbing**

Skripsi

### **Kualitas Pelayanan Publik**

**Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan Surat Ijin Mengemudi  
(SIM) Corner di Sun City Mall Sidoarjo**

Telah memenuhi syarat dan siap untuk diujikan

Surabaya, 26 Desember 2011

Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi,



**Erna Setijaningrum, SIP , M.Si**

NIP. 197005032000032001

## HALAMAN PENGESAHAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul

### **Kualitas Pelayanan Publik**

**Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan Surat Ijin Mengemudi  
(SIM) Corner di Sidoarjo.**

Telah dipertahankan

Dihadapan Panitia Penguji dan dinyatakan lulus pada:

Hari Selasa 10 Januari 2012

Panitia Penguji,

Ketua,



Drs. Bintoro Wardiyanto, MS.

NIP. 196112241988101001

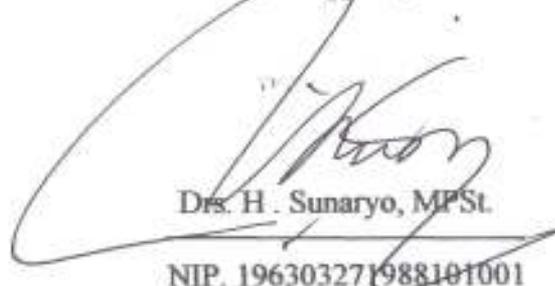
Anggota,



Erna Setijaningrum, S.IP, M.Si

NIP. 19700503 200003 2 001

Anggota,



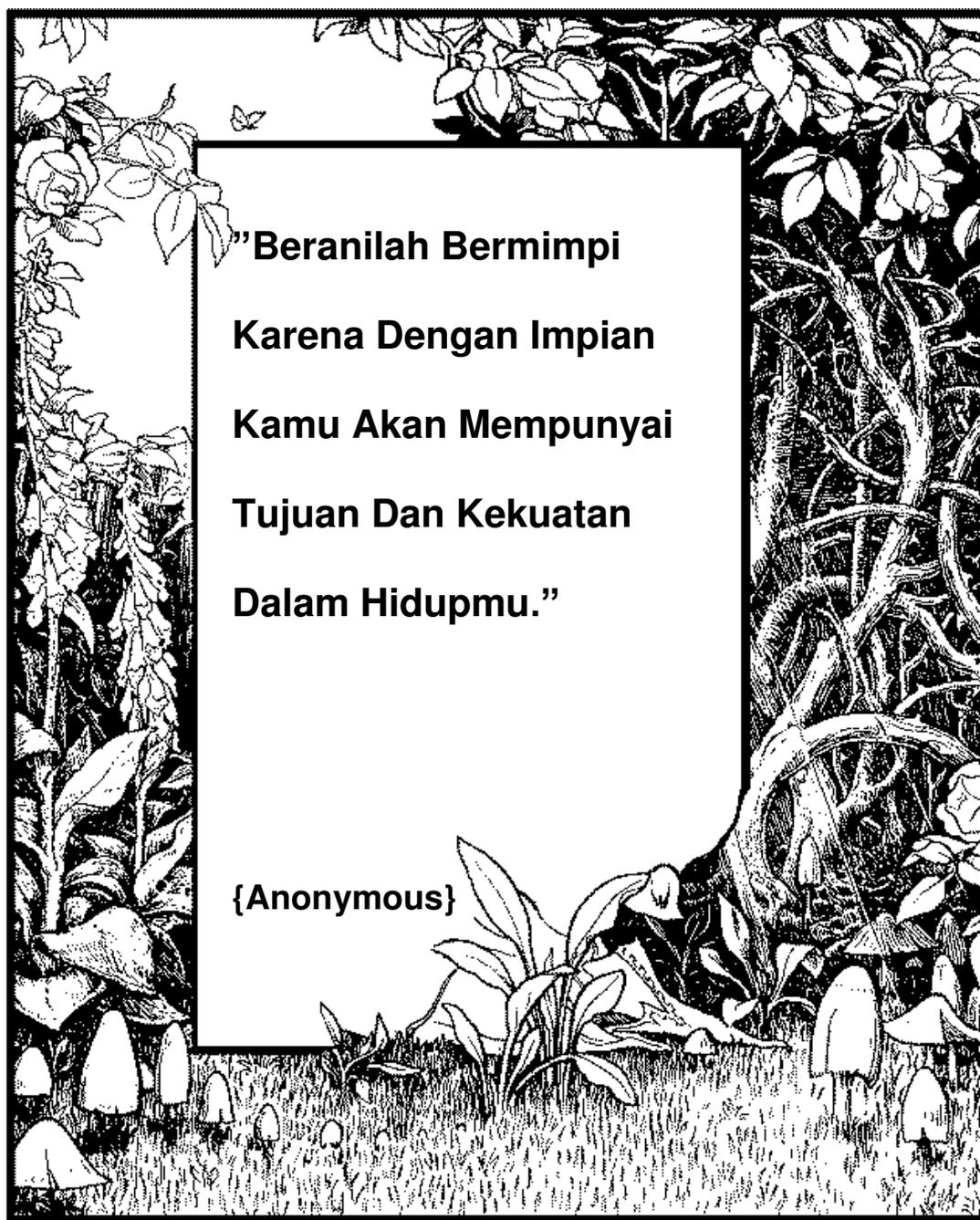
Drs. H. Sunaryo, MPSt.

NIP. 196303271988101001

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya tulis ini kupersembahkan untuk :

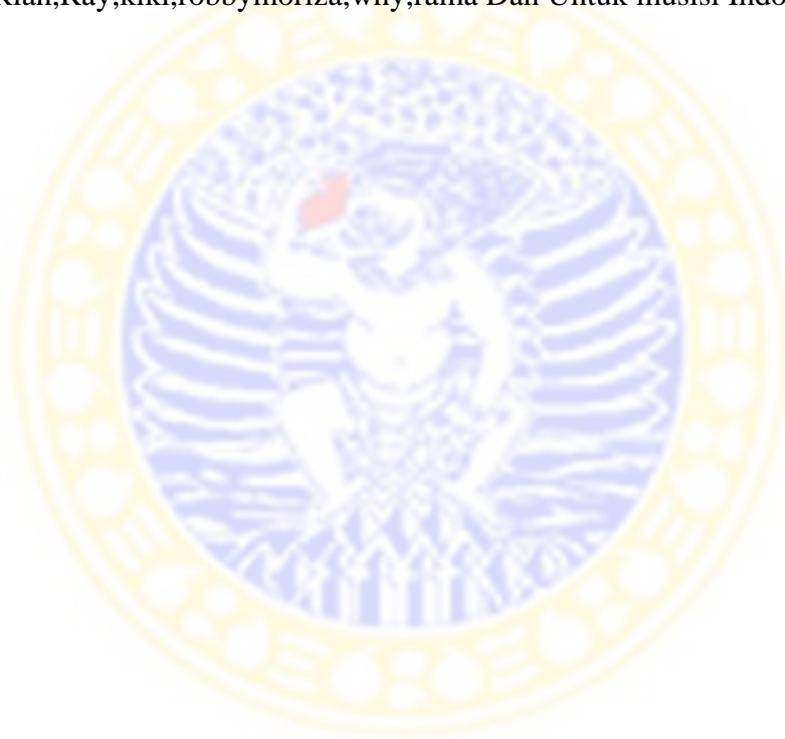
Kedua orang tua ku yang ku hormati yang selama ini berjasa pada ku, mendidiku, menyekolahkan aku hingga ke jenjang kuliah dan Semua orang yang kucinta dan kusayangi Yang selalu memberiku kebahagiaan ketika aku terpuruk, yang mau menerima keberadaanku dengan apa adanya diriku



## UCAPAN TERIMA KASIH

- ✧ Puji syukur penulis ucapkan kepala Sang Pencipta Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.....Sujudku Pada-Mu Ya Allah...Terima Kasih.
- ✧ Rasullullah SAW, terima kasih telah memberikan tuntunan dan teladan bagi umat manusia di dunia.
- ✧ Bapakku yang aku hormati, skripsi ini ku persembahkan kedua orang tuaku, terutama bapak yang sudah kerja keras, banting tulang, menguras keringat demi mensekolahkan aku sampai jenjang kuliah, terima kasih pak, maaf jika selama ini anakmu tidak menuruti semua kata-katamu, tetapi hormatku padamu akan ku junjung dan ku bawa sampai akhir hayat hidupku
- ✧ Ibu Erna setijaninrum,SIP,M.Si. selaku dosen pendamping sekaligus pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktu ditengah kesibukan yang begitu padat dan senantiasa sabar dalam membimbing dan mengarahkan ku dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih bu karena selama ini selalu membawa keceriaan pada saat bimbingan.
- ✧ Dosen-Dosen Pengajar Ilmu Administrasi Negara Bapak Falih Suaedi, Bapak Gitadi Tegas, Bapak Roestoto HP, Bapak Didid Soepoyo (alm), Bapak Bintoro Wardiyanto, Ibu Wahyuni Triana, Ibu Erna Setijaninrum, Ibu Sulikah Asmorowati, Bapak Jusuf Irianto, Bapak Gatot Pramuka, Bapak Sunaryo, Bapak Antun Mardiyanta, Bapak Philipus Keban, dan Bapak Nanang terimakasih atas segala ilmu yang sudah diberikan dan maaf kalau ada salah serta khilaf yang pernah dilakukan oleh saya selama ini. Dan juga staf Departemen Ilmu Administrasi Mbak Isti dan Mas Sis (makasih mbak mas, terutama mas sis yang sudah bolak-balik mau direpotkan dengan urusan surat-menyurat untuk penelitian)
- ✧ Bapak Iswadi Hariono karena sudah memilihkan lokasi penelitian yang sesuai dengan apa yang saya ingin teliti.
- ✧ Bapak Nasrudin Selaku ( Kapokja ), maaf kalau saya merepotkan Bapak.
- ✧ Kepada temen-temenku Dan pacar saya kalian yang selalu menjadi motivasiku buat nyelesein skripsi @Sabrina : makasih sudah kasih dukungan and dorongan buat menjalanin hidup yang indah @Hendi:thanks ya hen dah nganterin aq keliling-keliling nyari informan @Bily:yang selalu menhibur saya @Iwan:Ayoo sob ojok Pelit – Pelit Boss @Jemblung n @Komenk @dhany : Ayo ndang marekno skripsi mu moso ngenteni Fisip Tutup @Dion: thx ion sudah bantu ngerjain skripsi and teori2 nya @Lyta: Lyt.. aku sudah selesai skripsinya. @yudi07 : ndol aq lulus sek yoo
- ✧ Kepada seluruh temen-temenku AN 06, banyak memori yang ku bangun pada masa-masa kuliah ini semoga suatu saat kita bisa bertemu lagi di puncak kesuksesan masing-masing.. AMIN

- ✧ Kepada temen-temen AN angkatan yang lainnya@AN'07: semoga kalian juga cepat wisuda AMIN!!!@AN'08&AN'09:terus semangat para generasi muda...!!!
- ✧ Kepada teman skaligus saudara ku @Bubblegum Band kalian lah masa depan ku dan kalian lah yang membuat aq berada di dunia Seni music ( @reza @rusman @Tiar @Prama @Candra ) dan Fans Bubblegum Band @SuperBubbleInd @mas Benyo ( musica studio ) makasih sudah mengizinkan saya balik Surabaya untuk menuntaskan skripsi saya, dan semua temen musisi Indonesia (GEISHA) and Team aan,dhan,momo,robby,nard (Dmasiv) And Team Rian,Ray,kiki,robbymoriza,why,rama Dan Untuk musisi Indonesia Thx all.



## **Abstrak**

Pelayanan Publik merupakan issue yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik, maka dengan adanya otonomi daerah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masyarakat. Organisasi publik idealnya memperhatikan kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menpan No.63 Tahun 2003. Provinsi Jawa Timur menjadi pilot project pelayanan publik di Indonesia,. Kantor Satlantas Polres Sidoarjo termasuk salah satu instansi pemerintah yang mendapatkan ISO, akan tetapi masih ada keluhan dari masyarakat. Fokus penelitian ini adalah ingin melihat kualitas pelayanan publik pada SIM Corner Sun City Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan publik pada SIM Corner Sun City Sidoarjo Provinsi Jawa Timur; Pendekatan teori yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan tersebut adalah teori Parasuraman dan Atep Adya Barata tentang kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, tipe penelitian deskripsi dan penentuan informan secara purposive sampling . Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di SIM Corner Sun City Sidoarjo belum optimal, hal ini disebabkan karena lemahnya tingkat kepedulian dan keberpihakan dari petugas kepada masyarakat dan beberapa fasilitas di SIM Corner Sun City Sidoarjo yang kurang memadai.

**Kata Kunci: Pelayanan publik, Kualitas pelayanan publik.**

## ABSTRACT

Public Service is a populer issue dealing with public Service's Administration, therefore Regional Autonomy should be able to increase the quality of Public Services. Ideally, Public Organization should give more attention about their service based on decision of the MenPan No. 63 tahun 2003. East Java has become the pilot project for Public Services in Indonesia, Satlantas Sidoarjo Office is one of the Government's office which already got ISOs, but they still gets some complaints. The purpose of this research is to find about the quality of services of SIM Corner Sun City Sidoarjo. Atep Adya Barata's and Parasuraman's theories about Services Quality are some of the theories which can be used to find the answer to these problems. Research's Methods which are being used are Qualitative, description Type and using Purposive Sampling Technique to find the right informants. The result found that services from SIM Corner Sun City Sidoarjo is not optimized yet, because the staffs are still lack of awareness, lack of affiliation to public and some facilities are not suitable yet.

**Keyword : Public services, public services' quality**

## **Kata Pengantar**

Assalamu'alaikum, Wr. WB.

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Corner di Sun City Mall Sidoarjo ”.

Kantor polres Sidoarjo adalah instansi pemerintah yang terdiri dari Dipenda, PT Jasa Raharja, dan Polri yang berfungsi untuk melayani masyarakat dalam hal urusan Pembuatan SIM, Perpanjangan SIM, dan sebagai salah satu unit pelayanan publik diharapkan senantiasa terus menerus mereformasi diri dengan cara meningkatkan kualitas layanannya secara optimal, yang ada pada intinya harus lebih menekankan pada atas rasa keadilan dan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan umum.

Pelayanan publik dalam setiap periodenya selalu mendapatkan sorotan. Pemerintah selalu dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan publik yang diberikannya kepada masyarakat. Hal ini perlu dilakukan oleh pemerintah karena masyarakat memiliki kebutuhan – kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah selaku penyedia layanan publik. Pemerintah harus menyediakan pelayanan publik yang mudah, cepat, efisien serta murah. Konsekuensi dari adanya hal itu pun juga tidak mudah, pemerintah dituntut untuk selalu berpikir inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis di Sun City mall lantai II SIM Corner ditemukan beberapa indikator yang nantinya indikator tersebut digunakan untuk menentukan baik buruknya pelayanan public di Sun City mall lantai II SIM Corner. Indikator tersebut adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dari beberapa indicator tersebut diharapkan pelayanan yang ada Sun City mall lantai II SIM Corner menjadi mudah, cepat, dan nyaman.

Penulis sadar, bahwa sebagai manusia yang tidak sempurna mengharapkan berbagai masukan, kritik, serta saran yang membangun dalam rangka menghasilkan karya tulis yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi mahasiswa FISIP Unair dan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 27 Desember 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Judul Dalam</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan Pembimbing</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan Panitia</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Persembahan</b> .....	<b>v</b>
<b>Motto</b> .....	<b>vi</b>
<b>Ucapan Terima Kasih</b> .....	<b>vii</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>ix</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>x</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xv</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xvi</b>

### **BAB I**

#### **I. Pendahuluan**

I.1. Latar Belakang Masalah	I - 1
I.2. Rumusan Masalah	I-23
I.3. Tujuan Penelitian Dan Maanfaat Penelitian	I-23
I.3.1. Tujuan Penelitan	I-23
I.3.2. Manfaat Penelitian	I-23
I.4.1. Kerangka Teori	I-24
I.4.1.1. Pelayanan Publik	I-24
I.4.1.2. Faktor Pendukung Pelayanan Publik	I-30
I.4.1.3. Prinsip Pelayanan Publik	I-34
I.4.1.4. Pengukuran Kualitas Kualitas Pelayanan Publik	I-37
I.4.2. Kualitas Pelayanan Publik	I-44
I.4.2.1. Kualitas	I-44
1.4.2.2 Kualitas Pelayanan	I-45
I.4.2.3. Kualitas Pelayanan Publik	I-47
I.4.3.SIM Corner	I-50
I.5. Definisi Konsep	I-51
I.6. Metode Penelitian	I-51
I.6.1. Tipe Penelitian	I-52
I.6.2. Unit Analisis Dan Pemilihan Informan	I-53
I.6.3. Lokasi Penelitian	I-56
I.6.4. Teknik Pengumpulan Data	I-56
I.6.5. Teknik Analisa Data	I-57
I.6.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-58

**BAB II****II. Deskripsi Umum Penelitian**

II.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	II- 1
II.1.1. Visi, Misi, dan Struktur Organisasi Polres Sidoarjo	II- 1
II.1.2. Stuktur Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab Satlantas Polres Sidoarjo	II- 4
II.2. Pengertian, Dasar Hukum, Fungsi serta Mekanisme Pembuatan dan Perpanjangan SIM	II- 5
II.3. SIM Corner	II-22
II.3.1. Latar Belakang Berdirinya SIM Corner	II-22
II.3.2. Fungsi dan Prosedur SIM Corner	II-25

**III. Penyajian, Analisis, Dan Interpretasi Data**

III.1. Kualitas Pelayanan SIM Corner Satlantas polres Sidoarjo	III-4
III.1.1. Bukti Fisik	III-12
III.1.2. Reliabilitas	III-18
III.1.3. Daya Tanggap	III-26
III.1.4. Jaminan	III-32
III.1.5. Empati	III-36

**IV. Kesimpulan Dan Saran**

IV.1. Kesimpulan	IV-5
IV.2. Saran	IV-7
IV.3. Implikasi	IV-8
IV.3.1. Implikasi Akademis	IV-8
IV.3.2. Implikasi Praktis	IV-8

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1	I-53
Gambar II.1	II-3
Gambar II.2	II-4
Gambar II.3	II-21
Gambar II.4	II-29
Gambar IV.1	IV-3
Gambar IV.2	IV-4

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	I- 19
-----------	-------

**DAFTAR GRAFIK**

Grafik III.1	II-11
--------------	-------

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

- 1. Pedoman Wawancara**
- 2. Foto-foto**
- 3. Ijin Penelitian**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Tujuan nasional sebagaimana ditegaskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, diwujudkan melalui pelaksanaan penyelenggaraan negara yang berkedaulatan rakyat dan demokratis dengan mengutamakan persatuan dan kesatuan bangsa. Pembangunan nasional dilaksanakan dalam segala aspek kehidupan oleh penyelenggara negara yaitu lembaga tertinggi dan lembaga tinggi negara bersama-sama segenap rakyat Indonesia di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia<sup>1</sup>.

Pembangunan pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan oleh masyarakat untuk memperbaiki keterbelakangan dan ketertinggalan dalam semua bidang kehidupan menuju suatu keadaan yang lebih baik dari pada keadaan sebelumnya. Tujuan pembangunan nasional bangsa Indonesia yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur baik material maupun spiritual. Pencapaian

---

<sup>1</sup> Ruswati. skripsi Program Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman. Melalui [www.google.com/efektivitas-pelayanan-publik/Pengaruh-Disiplin-Dan-Iklim-Kerja-Terhadap-Efektivitas-Pelayanan-Aparat-Pemerintah-Kelurahan-Di-Kecamatan-Cilacap-Utara-Kabupaten-Cilacap.htm](http://www.google.com/efektivitas-pelayanan-publik/Pengaruh-Disiplin-Dan-Iklim-Kerja-Terhadap-Efektivitas-Pelayanan-Aparat-Pemerintah-Kelurahan-Di-Kecamatan-Cilacap-Utara-Kabupaten-Cilacap.htm). [27/10/2009]

tujuan nasional di atas dilakukan dengan rangkaian upaya pembangunan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang dilaksanakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah menuju terwujudnya masyarakat adil dan makmur. Masyarakat adalah pelaku utama pembangunan dan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang<sup>2</sup>.

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan<sup>3</sup>.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas diberbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan masyarakat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat. Selanjutnya arah Pembangunan Nasional Indonesia sesuai dengan tujuan negara yang sebagaimana telah dirumuskan dalam Garis-garis Besar Haluan Negara bahwa pembangunan

---

<sup>2</sup> Ibid

<sup>3</sup> Ibid

nasional dilaksanakan dalam rangka pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia. Ilustrasi tersebut diatas dimaksudkan agar kita memahami perubahan peranan pemerintah yang ternyata berubah dari waktu ke waktu. Perubahan apapun yang terjadi terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak merubah fungsi sebagai pelayanan publik atau masyarakat, hanya merubah sisi peranan yang akan diambil, oleh karena itu pegawai pemerintah atau pegawai negeri sipil disebut juga pelayan masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan program reformasi nasional tidak akan ada artinya apabila pelayanan publik itu ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan Good Governance dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam SK Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum bahwa Pelayanan masyarakat adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam membentuk barang dan jasa baik dalam bentuk pemenuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan perundang-undangan<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Purnama, 2009. hosting by IdeBagus.tugas mata kuliah pelayanan publik. Melalui [www.google.com/pelayanan publik/ indoskripsi.com 2009.htm](http://www.google.com/pelayanan publik/ indoskripsi.com 2009.htm). [30/01/2009]

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena kualitas pelayanan yang bagus akan memperlancar jalannya proses pembangunan<sup>5</sup>.

Selama ini orientasi pelayanan dari sebagian besar aparatur pemerintah masih cenderung diarahkan untuk kepentingan birokrasi atau pejabat birokrasi, bukannya pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat<sup>6</sup>. Mengingat sangat pentingnya pelayanan publik bagi kebutuhan masyarakat, maka diperlukan suatu bentuk pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini merujuk pada dibentuknya pelayanan SIM Corner untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang menjadi suatu hal yang menarik untuk diteliti. Sehubungan ini, Miftah Thoha<sup>7</sup>, berpendapat bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik harus mengubah posisi dan peran dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis, dan dari

---

<sup>5</sup> Ibid

<sup>6</sup> Agus Dwiyanto, dkk, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2002, hal 45

<sup>7</sup> Ibid

cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis. Dengan begitu birokrasi publik ini, maka pelayanan publik yang berkualitas dan professional dapat segera diwujudkan. Dengan alasan itulah penulis mengambil kualitas pelayanan sebagai variabel yang diteliti.

Otonomi daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakan. Masyarakat mulai kritis dan bisa menentukan jenis pelayanan bagaimanakah yang mereka kehendaki. Masyarakat yang sedang tumbuh kearah masyarakat madani (Civil Society) menuntut adanya peran birokrasi pemerintah yang lebih adaptif terhadap penguatan hak-hak publik dalam pemberian pelayanan secara lebih luas dan berimbang<sup>8</sup>. Birokrasi semakin dituntut untuk dapat mengakomodasi berbagai aspirasi dari stakeholders pengguna layanan. Munculnya berbagai keluhan, tuntutan, dan kekecewaan sebagian besar masyarakat yang pernah berhubungan dengan birokrasi pemerintah, seharusnya sudah bisa digunakan sebagai format solusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik<sup>9</sup>.

Kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-

---

<sup>8</sup> Bambang Wicaksono, dkk, *Dinamika Kependudukan dan Kebijakan*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2004, hal 263

<sup>9</sup> Ibid

belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik). Seharusnya birokrasi bersikap dan berperilaku, antara lain<sup>10</sup> :

1. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat, serta menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
2. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif, dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat).
3. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya, dan ketepatan waktu.
4. Birokrasi harus memosisikan diri sebagai fasilitator pelayan publik dari pada sebagai agen pembaharu pembangunan. Birokrasi harus mampu dan akan melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel, dan responsif.

---

<sup>10</sup> Suryono, Agus. MS, 2009. budaya birokrasi pelayanan publik. Melalui [www.google.com/pelayanan publik/ budaya birokrasi pelayanan publik.htm](http://www.google.com/pelayanan publik/ budaya birokrasi pelayanan publik.htm). [11/11/2009]

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama<sup>11</sup>. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan professional.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada saat ini tidak hanya meliputi kebutuhan masyarakat akan penyelesaian sengketa oleh badan-badan peradilan, tetapi meluas pada pemenuhan kebutuhan akan hak-hak dasar seperti pendidikan, kebutuhan ekonomi, pekerjaan, kesehatan, lingkungan hidup yang sehat, dan lain-lainnya. Gagasan mengembangkan hukum dalam rangka pelayanan publik merupakan program nasional untuk memperbaiki fungsi pelayanan publik. Pelayanan publik harus diartikan sebagai kewajiban yang diamanatkan oleh konstitusi untuk dilaksanakan oleh pemerintah demi memenuhi hak-hak warga masyarakat<sup>12</sup>.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat

---

<sup>11</sup> Ryaas, Rasyid. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. PT. Pustaka LP3ES, Jakarta. 1998. hal 139.

<sup>12</sup> Suryono, Agus. MS, 2009. *budaya birokrasi pelayanan publik*. Melalui [www.google.com/pelayanan publik/ budaya birokrasi pelayanan publik.htm](http://www.google.com/pelayanan publik/ budaya birokrasi pelayanan publik.htm). [11/11/2009]

dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dan jika non-pemerintah, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain. Apapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya<sup>13</sup>.

Penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Lembaga Administrasi Negara dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain sebagai berikut<sup>14</sup> :

1. Pola pelayanan fungsional yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan satu pintu yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan satu atap yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.

---

<sup>13</sup> Ibid

<sup>14</sup> Ibid

4. Pola pelayanan secara terpusat yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah.

Tidaklah sulit untuk membuktikan rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan lembaga-lembaga pemerintah. Cukup dengan membuka halaman koran, setiap hari kita akan mendapati berita, laporan, dan surat-surat pembaca yang mengkritik betapa tidak mudah mengurus KTP, SIM, STNK, sertifikat tanah, dan berbagai bentuk ijin kegiatan publik lainnya. Kritik masyarakat umumnya berkisar pada lemahnya kinerja dan profesionalisme birokrasi, prosedur pengurusan yang berbelit-belit, dan pungutan liar di sana-sini. Layanan pemerintah kepada masyarakat miskin lebih parah lagi. Sudah banyak cara dilakukan pemerintah untuk mendongkrak kualitas pelayanan publik. Mulai dari membenahan struktural, perbaikan keorganisasian, dan penciptaan mekanisme pengawasan dalam praktek pengelolaan pelayanan, hingga perbaikan kultural menyangkut perubahan perilaku dan profesionalisme aparat birokrasi<sup>15</sup>.

Penjelasan yang mungkin diberikan untuk kegagalan seluruh kebijakan itu adalah bahwa buruknya kualitas pelayanan publik jauh lebih besar dari sekedar soal sulitnya orang memperoleh selembar surat ijin. Dibalik itu tersembunyi persoalan laten dan tidak pernah terpecahkan, yakni tidak adanya paradigma pemerintahan yang jelas, panjangnya rentang kewenangan birokrasi, administrasi yang tumpang tindih, serta kultur dan profesionalisme birokrasi yang payah. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan prima merupakan hak dari

---

<sup>15</sup> Ibid

masyarakat, sedangkan memberikan pelayanan yang optimal pun merupakan impian dari pihak manapun yang bekerja di sebuah instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Namun keluhan, pengaduan dan kritik sering kali meluncur dengan tajam tanpa pandang bulu ketika masyarakat mendapatkan pelayanan yang tidak pada tempatnya<sup>16</sup>.

Semangat otonomi daerah dengan UU 32 tahun 2004 selalu menjadi referensi pemerintah daerah dalam melaksanakan pembangunan. Karena selain bagian dari bentuk agenda reformasi, otonomi daerah merupakan pilihan sistem pemerintahan daerah yang mempunyai visi pembangunan dan mendekatkan program pemerintah dengan kebutuhan masyarakat, serta membuka ruang partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan. Bangunan sistem pemerintahan daerah yang tidak lagi tersentral kepada pemerintah pusat, seiring berjalan dengan arus besar wacana konsep tata pemerintahan yang baik. Karena selain Good Governance sebagai konsep operasional tata laksana pemerintahan, Good Governance membawa misi perubahan paradigma terhadap tata laksana pemerintahan; birokrasi tidak lagi dilayani masyarakat, tetapi berkewajiban untuk melayani masyarakat<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup>Ibid

<sup>17</sup> [www.google.com/pelayanan publik/ pusat studi kebijakan publik dan advokasi.htm](http://www.google.com/pelayanan publik/ pusat studi kebijakan publik dan advokasi.htm).  
[11/12/2010]

Berbagai konsep pelayanan publik dilakukan pemerintah dalam hal ini Kabupaten Sidoarjo demi terwujudnya pelayanan prima. Namun penghargaan yang diterima oleh Bupati Sidoarjo dari berbagai pihak tentang kualitas pelayanan publik; walaupun kita boleh jujur tidak sesuai dengan fakta-fakta (riset dan observasi Pusat Studi Kebijakan Publik dan Advokasi Sidoarjo). Hal tersebut dapat dilihat, antara lain:

Pertama, pelayanan administrasi kependudukan, antar lain adalah kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akte kelahiran, dsb. Pada tahun 2007 terjadi gerakan masyarakat kritik masyarakat dalam rangka protes terhadap model pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi kita. Disisi lain, kepastian biaya retribusi biaya cetak kartu tanda penduduk antara wilayah (kecamatan) yang satu dengan yang lain berbeda. Padahal sudah ada Perda No. 16 Tahun 2001 tentang Retribusi Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran Dan Catatan Sipil (berbagai sumber).

Kedua, hasil riset yang dilakukan oleh PUSAKA Sidoarjo bahwa implementasi Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2008 masih belum berjalan optimal. Retribusi pengganti biaya cetak kartu penduduk (KTP) tidak sesuai dengan Perda. Artinya pada loket-loket tertentu masyarakat pengguna pelayanan tetap dipungut biaya dengan dalih administrasi, besarnya mulai dari Rp 5.000 hingga 15.000. Adanya Perda 1/2008 sebagai solusi dari sengketa pelayanan publik pada tahun 2007. sebelumnya (tahun 2007) retribusi biaya pengganti cetak KTP sebesar Rp 5.000, dengan Perda 1/2008 tidak ada biaya bagi masyarakat yang mengurus pengadaan kartu tanda penduduk. Namun pada kenyataannya masih saja ada

pungutan pada loket di kantor Camat. Di sisi lain, penerapan sistem administrasi kependudukan (SIAK) di Kabupaten Sidoarjo ternyata tidak justru mencerminkan profesionalisme pegawai dalam melayani masyarakat; stempel pada KTP diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Yang menjadi persoalan adalah kurir yang seharusnya bertugas setiap hari untuk mengantar KTP dari kantor kecamatan ke Dispendukcapil (sebaliknya) tidak dapat bertugas optimal sehingga menghambat penyelesaian proses pengadaan KTP.

Ketiga, Akta kelahiran tidak dapat diselesaikan dengan tertib. Pada pertengahan tahun 2009, hasil pengamatan yang dilakukan oleh tim advokasi pelayanan publik PUSAKA menyebutkan bahwa tidak ada kepastian waktu, dalam artian dari sekian warga masyarakat yang mengurus pengadaan akta kelahiran waktu selesainya ada yang tiga hari, empat hari, hingga 10 hari. Keberhasilan sebuah pelayanan publik dapat dilihat dari indikator sebagai berikut antara lain: kecepatan pelayanan, keterjangkauan biaya, kemudahan masyarakat dalam mengaksesnya dan tentu saja kepuasan masyarakat atas pelayanan publik.

Maka dilihat dari indikator tersebut, proses pelayanan sebagaimana yang disebutkan di atas belumlah layak disebut ideal. Untuk mewujudkan pelayanan yang ideal dan prima pemerintah Kabupaten Sidoarjo selama ini sepertinya sudah mulai berupaya merealisasikannya, dengan berbagai inovasi yang dilakukan. Misalnya merevisi Perda 16/2001 menjadi Perda. 01/2008. Namun secara prinsip masih jauh dari substansi pelayanan yang ideal dan prima. Banyak hal yang ada belum ada gagasan sebagai solusi. Antara lain penerapan standar pelayanan guna mengukur mutu pelayanan yang akan diberikan atau dijanjikan kepada pelanggan,

orang lain, serta masyarakat. Serta pelibatan masyarakat dalam rangka pemberdayaan, dengan melibatkan mereka tidak sebagai obyek melainkan subyek pembangunan. Serta tanggap dengan berbagai pengaduan masyarakat, sehingga mereka benar-benar dihargai sebagai pengguna layanan.

Buruknya pelayanan publik jadi sorotan berbagai kalangan. Pelayanan publik yang acapkali merugikan terjadi di hampir semua instansi pemerintah. Dalam konteks ini misalnya, pihak kepolisian menjadi fokus ketidakpuasan masyarakat yang mengurus SIM dan STNK, lantaran sangat melekat dengan percaloan<sup>18</sup>.

Keadaan di seluruh negara ini bisa dikatakan belum sempurna. Tetapi arah yang seharusnya akan menuju ke sana. Dalam melakukan penyempurnaan apakah hanya aparat yang dituntut. Katakanlah polisi. Budaya masyarakat juga harus disempurnakan, artinya kesadaran hukum masyarakat kita juga masih rendah. Misalnya, pengemudi yang menerobos, dan tidak mau antri. Kalau adu cepat akan menimbulkan korban pada anggota masyarakat yang lain. Dalam kondisi demikian siapa yang patut disalahkan. Tetapi publik menyalahkan polisi. Ini tidak sesuai. Andaikan masyarakat membudayakan antri, tentu jalan akan lancar. Yang membuat macet bukan polisi, tetapi pengguna jalan sendiri<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> Pelayanan publik ditangan para calo. Melalui [www.google.com/pelayanan publik/berita indonesia.htm](http://www.google.com/pelayanan%20publik/berita%20indonesia.htm) [11/02/2010]

<sup>19</sup> Ibid

Fungsi setiap Polisi dimanapun di dunia ini sebenarnya ada tiga yaitu, legalitas, keadilan, dan ketertiban. Kepolisian tidak boleh bertindak sewenang-wenang apalagi anti demokrasi, karena mereka dituntut untuk tanggap terhadap pendapat umum dan turut bertanggungjawab dalam mewujudkan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang demokratis. Namun disayangkan semangat perubahan menjadi lebih baik dari POLRI sebagai institusi belum dibuktikan dengan tindakan konkrit dan konsekuen. Sebagai institusi penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, instansi, dan aparat kepolisian justru sering menampilkan citra buruk di masyarakat. Sehingga masyarakat cenderung apriori<sup>20</sup>.

Fakta kinerja dan sistem kerja dalam tubuh kepolisian yang masih bersifat hirarkis dan otoriter, konsepsi mengenai loyalitas yang sempit dimana laporan terhadap atasan bersifat "ABS" (Asal Bapak Senang), serta penolakan terhadap nilai-nilai demokrasi, masih kuat dalam tubuh kepolisian. Dengan melihat struktur birokrasi dan kultur POLRI, pemahaman mengenai penyimpangan kinerja maupun korupsi ditubuh POLRI sebagai lembaga pelayanan publik dapat dilihat secara komprehensif. Pola dan perilaku korupsi dalam tubuh kepolisian dapat dianalisa dari proses pelayanan kinerja POLRI dalam penyediaan surat-surat penting yang dibutuhkan masyarakat antara lain STNK, SIM dan pelayanan masyarakat. SIM diterbitkan sebagai upaya kepolisian untuk mengatur lalu lintas di jalan raya. Dengan melakukan seleksi terhadap kepemilikan SIM, diharapkan pengguna kendaraan memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup sehingga

---

<sup>20</sup> Ibid

tidak membahayakan orang lain ketika mengemudi. Kepentingan masyarakat untuk berkendara dan kewajiban kepolisian untuk menjaga ketertiban serta hal lainnya yang mewajibkan masyarakat memiliki SIM, membuat polisi harus menyediakan sebuah mekanisme pelayanan bagi masyarakat yang memerlukan SIM<sup>21</sup>.

Kepercayaan publik terhadap polisi semakin merosot seiring dengan amburadulnya pelayanan publik yang mereka berikan. Paradigma baru polisi masih berlumur percaloan. Biro jasa, termasuk sekolah mengemudi, masuk dalam daftar calo yang diakui kepolisian. Mereka mendapat pelayanan khusus ketika mengajukan SIM untuk langganan mereka. Tentu dengan uang setoran khusus pula. Tentu polisi yang berperilaku seperti itu tidak mau tahu dengan paradigma baru yang diterapkan oleh pimpinan POLRI. Dan sudah menjadi rahasia umum, bahwa polisi yang bertugas di jalan raya punya kewajiban untuk menyettor ke atasan dalam jumlah tertentu<sup>22</sup>.

Berbelit-belitnya mengurus perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) terkadang membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga. Urusan yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus antri dan enggan menyisihkan waktu untuk urusan penting ini. Kebijakan boleh berubah, pimpinan boleh berganti, tapi calo tak akan kemana-mana. Ungkapan ini cukup pantas untuk menggambarkan kondisi pelayanan publik di negeri ini<sup>23</sup>.

---

<sup>21</sup> Kinerja aparat pelayanan publik. Melalui [www.google.com/pelayanan publik/berita indonesia.htm](http://www.google.com/pelayanan%20publik/berita%20indonesia.htm) [23/02/2010]

<sup>22</sup> Ibid

<sup>23</sup> Penerapan SIM Keliling. Melalui: [http://www.radiomadufm.com //madu fm 107,70 mhz: jaringan radio komunitas pesantren jawa timur.htm](http://www.radiomadufm.com//madu%20fm%20107,70%20mhz:jaringan%20radio%20komunitas%20pesantren%20jawa%20timur.htm) [25/02/2007]

Pelecehan pelayanan publik sangat terlihat pada pengurusan SIM. Hampir tidak ada pemohon yang mampu menembus rambu-rambu calo. Biro jasa tanpa papan nama. Calo boleh dibilang profesi yang masih menjanjikan. Selain dikenal di sektor angkutan umum, mereka melekat dengan sektor perizinan, pajak, sertifikat tanah, tenaga kerja, bahkan pekerja seks komersial (PSK). Maka yang tergiur jadi calo tidak hanya orang berpakaian preman tetapi juga mereka yang berseragam. Calo muncul di saat pemohon dalam kesulitan. Misalnya, kepepet waktu atau lantaran gengsi. Buang uang ekstra tidak mengapa, asalkan tidak membikin repot. Percaloan muncul di mana-mana karena prosedur perizinan yang berbelit-belit. Pelayanan yang berbelit-belit tentu saja secara langsung maupun tidak langsung membuka peluang percaloan di setiap daerah dan kota. Karena itu, perlu adanya perbaikan segera tentang pelayanan publik.<sup>24</sup>

Memberikan layanan kepada masyarakat yang ingin memperpanjang SIM mulai dipikirkan. Warga dalam hal ini warga Sidoarjo terbukti tidak mau kehilangan banyak waktu hanya untuk mengurus perpanjangan SIM padahal ini tak bisa ditunda. Melalui berbagai ide cemerlang dan seakan tak pernah lelah Satuan Lalu Lintas Polres Sidoarjo bersama jajaran yang didukung penuh oleh Kapolresnya, kian meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berturut-turut setelah meluncurkan layanan SIM keliling dan pembayaran pajak kendaraan secara online. Beberapa saat yang lalu kembali melaunching berbagai layanan baru yang terangkum dalam project Sidoarjo Easy.

---

<sup>24</sup> Ibid

Di dalamnya terdapat empat wujud pelayanan kepada masyarakat, yakni Pelayanan Lalu Lintas Terpadu atau disebut dengan Traffic Accident Center, Samsat Drive Thru, SIM Keliling, dan yang terakhir adalah SIM Corner, yang terletak di lantai II Sun City Mall Sidoarjo.

Dalam usaha peningkatan pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus SIM, kepolisian membuat suatu pelayanan baru yaitu Pelayanan SIM Corner ini sendiri. Pelayanan ini sifatnya khusus untuk memperpanjang SIM A dan SIM C. Dengan Pelayanan SIM Corner, masyarakat akan merasa lebih terlayani oleh kepolisian, karena pihak polisi yang aktif mendekati diri kepada masyarakat. Menurut Kapolres Sidoarjo AKBP M Iqbal, SIM Corner adalah salah satu upaya polisi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melaksanakan pengurusan perpanjangan SIMnya. "Saat ini kesibukan bukanlah suatu halangan bagi masyarakat untuk mengurus perpanjangan SIM. SIM Corner selain tempatnya sangat strategis dan nyaman berada didalam Sun City Mall, didukung pula dengan pelayanan yang prima, ramah, cepat, serta transparan." terang mantan Kasat Lantas Polwiltabes Surabaya ini.

Selain itu mendampingi Kasat Lantas Polres Sidoarjo AKP Ahrie Sonta Nasution, Kanit Regident Polres Sidoarjo Ipda Sigit Indra P menjelaskan bahwa seperti juga pada gerai toko yang ada didalam areal mall, SIM Corner melayani masyarakat mulai buka pada pukul 10.00 hingga pukul 22.00. sedangkan untuk hari libur nasional layanan SIM Corner menyesuaikan dengan layanan jam buka dan tutup pada mall yang ditempati.

Proses pelayanan pada SIM Corner juga sangat cepat. Sejak awal mendaftar sampai proses akhir perpanjangan SIM selesai, cukup dengan waktu 15 menit saja. Selain itu persyaratannya juga sangat gampang dan tak rumit. Pemohon perpanjangan SIM cukup membawa KTP, SIM lama yang habis masa berlakunya serta mengisi formulir. Setelah formulir diisi pemohon bias langsung antri untuk panggilan foto, lima menit kemudian SIM terbaru siap untuk dibawa pulang, lanjut Ipda Sigit. SIM Corner ini memang suatu bentuk layanan jemput bola yang giat dilaksanakan oleh jajaran Satuan Lalu Lintas Polres Sidoarjo.

Polisi sebagai pelayan masyarakat mencoba untuk mendekatkan diri agar masyarakat merasa puas dan terlayani dengan baik. Karena memang disadari masih banyak masyarakat yang enggan untuk datang ke kantor pelayanan SIM di Polres setempat saat jam kerja, disebabkan kesibukan aktifitas pekerjaan mereka sehari-hari. Karena itu Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Sidoarjo berupaya memangkas urusan yang panjang menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini merujuk pada tujuan dibentuknya Program SIM Corner di Suncity Mall Sidoarjo. Dengan adanya pelayanan tersebut, banyak masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM tidak perlu antri atau berdesak desakan.

Pelayanan SIM Corner di Suncity Mall diharapkan bisa efektif dan mengurangi kepadatan antrian di Polres, walau baru beroperasi pada tanggal 12 Februari 2010 berdasarkan data terakhir dalam seminggu ada 1.117 pemohon. rinciannya 310 pemohon Sim A dan 807 pemohon SIM C.

Mengenai biaya yang harus dikeluarkan oleh pihak pemohon, seperti yang ditetapkan oleh pihak Satlantas, yakni dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel I.1**

**Biaya Perpanjangan SIM Corner Sidoarjo**

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>SIM A</b>	<b>SIM C</b>
1	RIK Kesehatan	Rp. 15.000,-	Rp. 15.000,-
2	Asuransi	Rp. 30.000,-	Rp. 30.000,-
3	PNPB	Rp. 85.000,-	Rp. 75.000,-
	<b>Total</b>	<b>Rp. 125.000,-</b>	<b>Rp. 120.000,-</b>

Sumber: Tempat pelayanan SIM Corner Sun City Mall Sidoarjo

Namun, dalam pengamatan awal saya di lapangan, masih banyak kelemahan yang menurut beberapa pemohon perpanjangan harus terus dibenahi. Setiap hari SIM Corner beroperasi sesuai waktu yang sudah ditentukan untuk melayani perpanjangan SIM, namun seiring dengan berjalannya waktu, masyarakat yang akan mengurus SIM mulai menjadi tidak tertib, hal tersebut disebabkan karena para pemohon berebut untuk menjadi yang terdepan. Petugas sebenarnya tidak pernah memperlakukan masyarakat yang datang lebih awal, namun yang terpenting adalah para pemohon dapat baris dengan tertib agar tidak terjadi kerusuhan.

Pada dasarnya SIM Corner hanya melayani perpanjangan SIM bukan hal yang lain. Karena pernah dan tidak jarang juga masyarakat belum mengetahui SIM Corner hanya memperpanjang SIM saja. Beberapa orang yang mengira SIM Corner juga bisa untuk pembuatan SIM baru atau mutasi SIM. Mengenai pembuatan SIM baru, tidak bisa dilakukan di lokasi SIM Corner karena belum adanya satelit penghubung ke Satlantas Polres Sidoarjo untuk mengambil data dan memang untuk membuat SIM baru membutuhkan prosedur yang lebih panjang.

Problem lainnya yang menyangkut adalah masih terdapat beberapa orang yang belum mengetahui apa itu SIM Corner. Terdapat berbagai macam alasan atas hal itu. Diantaranya adalah masyarakat mengaku kurang adanya informasi. Sarana dan prasarana juga belum memadai.

Terdapat penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengurusan SIM oleh Hendri Setiawan dengan judul SKRIPSI Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan - Fakultas Ilmu Pendidikan UM, 2009 tentang “Kebijakan peningkatan pelayanan pembuatan surat ijin mengemudi (SIM C) di Polres Malang” berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa pelayanan pembuatan SIM C di Polres Malang masih terhambat oleh sumber daya manusia pemohon SIM C yang rendah, infrastruktur yang kurang memadai dan pelanggaran terhadap prosedur yang berlaku, sehingga hal ini menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Instansi Unit SIM Polres Malang.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui kebijakan peningkatan pelayanan pembuatan SIM C, alasan dilakukannya peningkatan pelayanan pembuatan SIM C, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat peningkatan pelayanan pembuatan SIM C di Polres Malang. Yang berbeda dalam penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya adalah:

- a) Lokus penelitian. Pada penelitian sebelumnya dilakukan di Instansi unit SIM Polres Malang, sedang penelitian ini dilakukan di Samsat Malang.
- b) Pada penelitian sebelumnya, dalam peningkatan pelayanan pembuatan surat ijin mengemudi (SIM C) yang rata-rata pemohon memiliki SDM rendah, sedangkan penelitian ini cenderung untuk memberi gambaran mengenai kualitas dan kepuasan pelanggan dalam program SIM Corner.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini, telah banyak dilakukan penelitian mengenai hal itu. Di antaranya pernah diadakan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Publik, oleh Erly Israyathi. Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) UPP-TR Ngagel Surabaya Selatan. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian tersebut adalah bahwa meskipun kualitas publik sudah dapat dikatakan baik, namun masih terdapat kekurangan, di antaranya mengenai daya tanggap dan empati dari karyawan yang masih kurang ditambah lagi dengan kurangnya kesadaran dari para pelanggan untuk dapat diajak bekerjasama dengan karyawan. Yang berbeda dalam penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya adalah:

- a) Lokus penelitian. Pada penelitian sebelumnya dilakukan di PT. PLN (Persero) UPP-TR Ngagel Surabaya Selatan.

b) Pada penelitian sebelumnya, peneliti mengungkapkan bahwa meskipun kualitas pelayanan publik sudah dapat dikatakan baik, namun masih terdapat kekurangan, di antaranya mengenai daya tanggap dan empati dari karyawan yang masih kurang ditambah lagi dengan kurangnya kesadaran dari para pelanggan untuk dapat diajak bekerjasama dengan karyawan, sedangkan penelitian ini cenderung untuk memberi gambaran mengenai kualitas dan kepuasan pelanggan dalam program SIM Corner.

Studi terdahulu yang ditulis oleh Enny Mayasari dengan judul Penerapan Inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi Deskriptif tentang Penerapan SIM Keliling Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Satlantas Polwiltabes Surabaya) tahun 2009, disimpulkan bahwa SIM Keliling sebagai sebuah inovasi yang dieluarkan oleh POLRI dalam menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya. Yang membedakan dengan penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya, peneliti menggambarkan dan memandang SIM Keliling sebagai sebuah inovasi yang dieluarkan oleh POLRI dalam menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya, sedangkan penelitian ini cenderung untuk memberi gambaran mengenai kualitas dan kepuasan pelanggan dalam program SIM Corner.

## **I.2. Rumusan Masalah**

- Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat dibuat oleh peneliti adalah bagaimanakah kualitas pelayanan SIM Corner ?
- Bagaimanakah evaluasi petugas tentang kinerja SIM Corner ?

## **I.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **I.3.1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan SIM Corner di Sun City Mall Sidoarjo

### **I.3.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini terdiri dari manfaat akademis dan manfaat praktis, yaitu:

1. Untuk dapat memberikan masukan bagi bidang studi ilmu administrasi negara mengenai kajian kualitas pelayanan.
2. Untuk dapat memberikan masukan kepada Satlantas Polres Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Untuk peneliti berikutnya dengan tema yang sama, dapat kiranya dijadikan sebagai salah satu bahan rujukan untuk penelitian mengenai kualitas pelayanan pelanggan di sektor publik.

## 1.4. Kerangka Teori

### 1.4.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki banyak definisi. Definisi pelayanan yang paling sederhana dikemukakan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan<sup>25</sup>. Bila dilihat definisi dari pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, maka pelayanan publik tentunya tidak lepas dari kepentingan publik<sup>26</sup>.

Sedangkan publik didefinisikan Inu dan kawan-kawan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki<sup>27</sup>. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik<sup>28</sup>.

---

<sup>25</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2005. hal: 2

<sup>26</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, Hal.26

<sup>27</sup> Ibid

<sup>28</sup> Ibid

Pelayanan publik (public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan umum<sup>29</sup>, diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia<sup>30</sup>, pengertian pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan<sup>31</sup>. Sedangkan definisi pelayanan publik yang dipakai dalam penelitian ini adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan<sup>32</sup>.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut pada prinsipnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau suatu organisasi melalui

<sup>29</sup> Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta, 2000

<sup>30</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hal 571

<sup>31</sup> Ibid

<sup>32</sup> Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.

Pelayanan publik yang dimaksud adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, yaitu pelayanan yang diselenggarakan oleh Satlantas Polrestabes Surabaya kepada masyarakat pengguna layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan menggunakan SIM Corner.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut <sup>33</sup>:

- a. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

---

<sup>33</sup> Ratminto & Atik Septi W, Op. cit hal: 21-23

- f. Tanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses: Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan: 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.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi <sup>34</sup> :

---

<sup>34</sup> Ibid, hal: 23-24

- a. Prosedur pelayanan: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian: Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan: Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan: Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan proses pelayanan publik yang diberikan oleh petugas, pelayanan publik yang secara umum didamba ialah <sup>35</sup>:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering dijumpai terlihat ada unsur kesengajaan ialah tidak dipatuhinya jam kerja yang telah ditentukan, perbincangan petugas yang tidak berarti, tidak adanya pejabat pengambil keputusan di tempat.

---

<sup>35</sup> Ibid. , Hal. 40-41

2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacamnya yang mengarah pada permintaan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang.

Umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada <sup>36</sup> :

1. Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutarbalikan urutan, pengurangan hak).
2. Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah Pancasila
3. Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan.
4. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai.
5. Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar.
6. Produk yang dihasilkan kurang/tidak memenuhi standard atau yang telah disepakati bersama.
7. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi atau mengabaikan hak mereka

---

<sup>36</sup> Ibid., Hal. 184

8. Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas pemberi layanan harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok ialah <sup>37</sup> :

1. tingkah laku yang sopan,
2. cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
3. waktu menyampaikan yang tepat dan,
4. keramahtamahan.

Melihat konsep tentang pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

#### **1.4.1.2 Faktor Pendukung Pelayanan Publik**

Membahas tentang pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di antaranya faktor kesadaran petugas yang sedang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan publik, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan <sup>38</sup>.

---

<sup>37</sup> Ibid., Hal. 196

<sup>38</sup> Ibid., Hal. 88

Pertama, Kesadaran Pegawai. Kesadaran Pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi dan tugas atau pekerjaan itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standard pelaksanaan maupun standard operasional<sup>39</sup>.

Kedua, Aturan. Dalam faktor aturan sebagai faktor pendukung pelayanan umum, terdapat elemen disiplin dalam pelaksanaan pelayanan. Menurut Gordon S. Watkins, disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang berada pada semua anggota organisasi yang tunduk pada aturan organisasi<sup>40</sup>. Mengenai disiplin terdapat dua jenis disiplin yang sangat dominan yaitu disiplin waktu dan disiplin kerja. Kedua jenis disiplin tersebut tidak dapat dipisahkan serta saling mempengaruhi. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil yang sesuai dengan ketentuan organisasi. Sebaliknya disiplin kerja tanpa didasari dengan disiplin waktu tidak ada manfaatnya<sup>41</sup>. Disiplin kerja dalam pelaksanaannya harus senantiasa dipantau dan diawasi, di samping itu seharusnya sudah menjadi perilaku yang baku setiap pekerja seluruh organisasi. Pantauan dan pengawasan sangat penting sebab ada kecenderungan umum manusia untuk “ menyimpang”, baik penyimpangan itu hanya sekedar mencari “kemudahan” saja ataupun untuk mencari “keuntungan”

---

<sup>39</sup> Ibid., Hal. 124

<sup>40</sup> Ibid., Hal. 94

<sup>41</sup> Ibid., Hal. 125

pribadi. Kedua bentuk penyimpangan ini sama-sama merugikan terhadap organisasi baik langsung maupun tidak langsung<sup>42</sup>.

Ketiga, Organisasi. Faktor organisasi sebagai suatu sistem merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Oleh karena itu harus dijaga agar mekanisme sistem dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dan sebagai pendukung penyelenggaraan pelayanan, terdapat serangkaian prosedur dan metode dalam suatu organisasi.

Keempat, Pendapatan. Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atau tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu<sup>43</sup>. Pendapatan pegawai berfungsi sebagai faktor pendukung dalam bekerja agar mendapatkan imbalan yang sepadan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Karena itu apabila pendapatan yang diterima pegawai ternyata jauh dari cukup meskipun untuk memenuhi kebutuhan minimum, maka dalam melaksanakan pekerjaan mereka diliputi rasa resah tidak tenang. Akibatnya apa yang dilakukan sering kali tidak memenuhi ketentuan bahkan ada yang menyimpang sebab melalui penyimpangan itu ia memperoleh suatu keuntungan<sup>44</sup>.

Kelima, Kemampuan-Keterampilan. Bagi manajemen ada tiga kemampuan yang harus dimiliki (managerial skill) agar supaya dapat melaksanakan tugas selaku manajer yang berhasil, ialah kemampuan teknis (technical skill), kemampuan bersifat manusiawi (human skill) dan kemampuan membuat konsepsi

---

<sup>42</sup> Ibid., Hal. 97

<sup>43</sup> Ibid., Hal.110

<sup>44</sup> Ibid., Hal. 126

(conceptual skill). Bagi petugas atau pekerja bukan manajer sangat diperlukan keterampilan melaksanakan tugas/pekerjaan yang pada umumnya menggunakan empat unsur yaitu otot, syaraf, perasaan dan pikiran dengan bobot yang berbeda sesuai dengan jenis pekerjaan. Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya<sup>45</sup>.

Keenam, Sarana Pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan publik yang berhubungan dengan organisasi. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain <sup>46</sup>:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- b) Meningkatkan produktivitas, baik barang ataupun jasa
- c) Kualitas produk yang lebih terjamin
- d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- e) Lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya
- f) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang yang berkepentingan
- g) Menimbulkan perasaan puas pada orang yang berkepentingan.

landasan bagi adanya suatu proses implementasinya, mengacu pada apa yang dikemukakan oleh Syukur Abdullah (1991) dengan merujuk pada berbagai

---

<sup>45</sup> Ibid., Hal. 127

<sup>46</sup> Ibid., Hal. 119

pendapat dari berbagai ahli, menyimpulkan bahwa pengertian proses pelaksanaan kebijakan adalah :

“proses implementasi kebijakan adalah rangkaian kegiatan tindak lanjut (setelah sebuah program atau kebijakan ditetapkan) yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah-langkah strategis maupun operasional yang ditempuh guna mewujudkan suatu program atau kebijakan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program (kebijakan) yang ditetapkan semula”.

#### **I.4.1.3. Prinsip Pelayanan Publik**

Dari tahun ke tahun untuk membenahi pelayanan publik terus dilakukan. Pembuatan kebijakan pemerintah dilaksanakan dengan selalu berprinsip pada kepuasan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik, dan menurut Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip diantaranya sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan :

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c) Kepastian waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi : Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
- e) Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memeberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung Jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (Telematika).
- h) Kemudahan Akses : Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan : 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.

Prinsip pelayanan ini merupakan indikator untuk menilai baik tidaknya pelayanan aparatur terhadap publik. Menurut Islamy (2002:4) mengemukakan

bahwa, pemberian pelayanan harus berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan Prima sebagai berikut:

1. Appropriateness, yaitu setiap jenis, produk dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
2. Accessibility, yaitu setiap jenis, produk dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
3. Continuity, yaitu setiap jenis, produk dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Technicality, yaitu setiap jenis, produk dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan aturan, sistem, prosedur dan instrument pelayanan yang baku.
5. Begitu pentingnya profesional pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

#### 1.4.1.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Levine, maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak memenuhi tiga indikator (dalam konteks kualitas), yakni <sup>47</sup> :

1. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ukuran-ukuran kepentingan para stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sunarto mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas yaitu <sup>48</sup>:

##### 1. Kinerja

Yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.

##### 2. Interaksi Pegawai

Yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.

<sup>47</sup> Soekarwo, dkk. Op. cit. Hal : 73

<sup>48</sup> Wulansari, Eka. Skripsi Program Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman “Kualitas Pelayanan PDAM Cabang Semarang Selatan. Melalui [www.google.com/efektivitas pelayanan publik.htm](http://www.google.com/efektivitas_pelayanan publik.htm). [27/10/2009].

3. Reliabilitas

Yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.

4. Daya Tahan

Yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.

5. Ketepatan Waktu dan Kenyaman

Yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.

6. Estetika

Yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

7. Kesadaran akan Merek

Yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.

Garvin dalam Tjiptono dan Diana mengembangkan delapan dimensi kualitas, yaitu<sup>49</sup>:

1. Kinerja (performance) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (reability), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

---

<sup>49</sup> Ibid

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*). Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat (*brand image*) akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal.

Ada tiga kriteria pokok untuk kualitas pelayanan menurut Grobroos dalam Tjiptono, yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Dan ketiga unsur tersebut masih dapat dijabarkan lagi dalam enam dimensi, yaitu<sup>50</sup>:

---

<sup>50</sup> Ibid

1. Professionalism and skills

Kemampuan, pengetahuan, ketrampilan pada penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, dalam memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

2. Attitudes and Behavior

Pelanggan merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian dan berusaha untuk membantu dalam memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan senang hati.

3. Accessibility and Flexibility

Penyediaan pelayanan oleh perusahaan yang dirancang dan dioperasionalkan agar pelanggan mudah mengakses dengan mudah serta bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. Reliability and Trustworthiness

Pelanggan bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

5. Recovery

Proses pengambilan tindakan oleh perusahaan untuk mengendalikan situasi dan mencari pendekatan yang tepat bila pelanggan ada masalah.

6. Reputation and Credibility

Keyakinan pelanggan bahwa operasi dari perusahaan dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Bila menurut Hutt dan Speh dalam Nasution, kualitas pelayanan terdiri dari tiga dimensi atau komponen utama yang terdiri dari <sup>51</sup>:

- a) Technical Quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output yang diterima oleh pelanggan. Bisa diperinci lagi menjadi :
  - 1) Search quality, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya: harga dan barang.
  - 2) Experience quality, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa atau produk. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kearpihan hasil.
  - 3) Credence quality, yaitu sesuatu yang sukar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa.
- b) Functional quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c) Corporate image, yaitu yaitu profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry, dimensi kualitas pelayanan publik meliputi <sup>52</sup>:

1. Tangible (bukti fisik); yakni fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh providers.
2. Reliability (reliabilitas); kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan

---

<sup>51</sup>Ibid

<sup>52</sup> Soekarwo, dkk. Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi. Airlangga University Press. Surabaya. 2006. hal : 74-75

yang dijanjikan akurat.

3. Responsiveness (daya tanggap); kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. Assurance (jaminan); pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
5. Emphaty (empati); kemampuan memberikan perhatian kepada customers secara individual.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan di atas, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan yang sesuai dengan penelitian ini. Apabila satu dimensi tersebut tidak terpenuhi maka dapat dikatakan kualitas pelayanannya masih belum maksimal.

Paradigma New Public Service di dalamnya terdapat banyak variasi yang mendefinisikan kualitas pelayanan sektor publik. Carlson dan Schwartz (1995) dalam Denhardt memberikan daftar komprehensif yang harus dikembangkan yaitu<sup>53</sup> :

1. Persetujuan ukuran ketepatan waktu ; pelayanan pemerintah adalah mudah diakses dan layak diterima bagi warga negara.
2. Persetujuan ukuran keamanan ; pelayanan yang diberikan membuat warga Negara merasa aman dan percaya diri ketika menggunakan pelayanan publik.

---

<sup>53</sup> Ibid

3. Persetujuan ukuran penerimaan reliabilitas ; pelayanan pemerintah diberikan dengan cermat dan tepat waktu.
4. Persetujuan ukuran perhatian personal ; pekerja atau karyawan memberikan informasi kepada warga negara dan bekerja membantu mempertemukan kebutuhan warga negara.
5. Persetujuan ukuran pendekatan penyelesaian masalah ; karyawan memberikan informasi kepada warga negara dan bekerja membantu menyelesaikan permasalahan yang ada.
6. Persetujuan ukuran pelayanan yang adil ; warga negara percaya bahwa pelayanan pemerintah diberikan secara wajar kepada semua.
7. Persetujuan ukuran pertanggungjawaban keuangan atau biaya ; warga negara percaya bahwa pemerintah lokal melayani dengan mempertanggungjawabkan biaya yang digunakan.
8. Persetujuan ukuran pengaruh warga negara; warga negara dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah lokal.

Berdasarkan pendapat Carlson dan Schwartz tentang kualitas pelayanan sektor publik tersebut terlihat bahwa transparency, representativeness, budaya konsensus, sistem akuntabilitas, mekanisme partisipasi masyarakat serta penegakan hukum menjadi pijakan utama dalam pelayanan publik. Sehingga pelayanan publik dalam paradigma new public service adalah sebuah upaya menciptakan rule of the game baru yang dibangun berdasarkan kesepakatan

bersama. Warga negaralah yang menjadi titik fokus dalam pelayanan publik, karena bagaimanapun warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan.<sup>54</sup>

## **I.4.2. Kualitas Pelayanan Publik**

### **I.4.2.1 Kualitas**

Kata kualitas mengandung banyak definisi. Setiap orang mengartikannya secara berbeda-beda. Definisi umum mengenai kualitas dikemukakan oleh lima guru kualitas sebagai berikut:

Menurut Josep M.Juran, kualitas didefinisikan sebagai kecocokan untuk pemakaian.. Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan<sup>55</sup>.

Philip B.Crosby menaruh perhatian besar pada transformasi budaya kualitas. Ia mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan individual terhadap persyaratan atau tuntutan. Pendekatan Crosby merupakan proses Top-Down. Bagi Crosby pengertian dari kualitas adalah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau standarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan<sup>56</sup>.

---

<sup>54</sup> Wulansari, Eka. Skripsi Program Strata Satu (S1) Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan PDAM cabang Semarang Selatan Melalui [www.google.com/efektivitas pelayanan publik/.htm](http://www.google.com/efektivitas_pelayanan publik/.htm). [27/10/2009]

<sup>54</sup> Waluyo, S. Sos. Op. cit. hal: 128

<sup>55</sup> M.N. Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001, Hal.15

<sup>56</sup> Fandy Tjiptono, op. cit., Hal.12

W. Edward Deming memberi penekanan utama strategi kualitas pada perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus. Pendekatan ini bersifat Bottom-Up. Bagi Deming, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen<sup>57</sup>.

Feigenbaum mendefinisikan kualitas sebagai kepuasan pelanggan sepenuhnya (customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila kepuasan sepenuhnya pada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen<sup>58</sup>. Sedangkan menurut Garvin pengertian dari kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>59</sup>

#### **1.4.2.2 Kualitas Pelayanan**

Berikut beberapa pengertian dan definisi tentang Kualitas Pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived

---

<sup>57</sup> Ibid

<sup>58</sup> Ibid

<sup>59</sup> Ibid

service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang

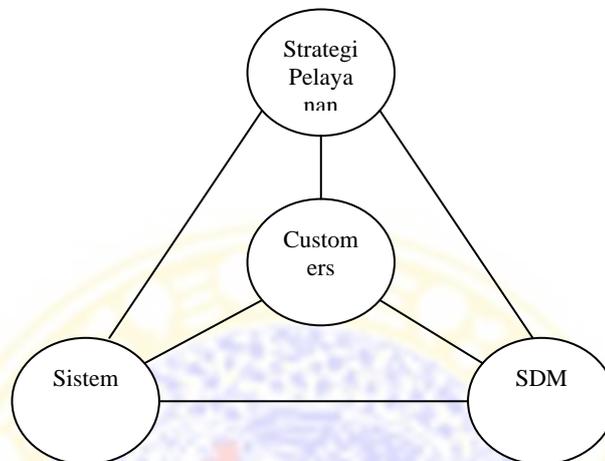
dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

#### **I.4.2.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan customers, seperti nampak pada gambar berikut:

### Gambar I.1

#### Gambar Segitiga Pelayanan Publik



Sumber: Albrech and Zemke, 1990:41 dalam Suparto Wijoyo

Crosby, Lethimen dan Wyckoff, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.<sup>60</sup>

Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima (performance/perceived service) dengan layanan yang mereka harapkan (expectation/expected service). Jika kenyataan (performance) lebih besar dari yang diharapkan (expectation), maka layanan dapat

dikatakan bermutu (ideal) sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu (buruk), dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan.<sup>61</sup> Dengan demikian kualitas pelayanan (service quality) dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan (performance) dengan harapan (expectation) para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan pendapat diatas, dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan (service performance) dan pelayanan yang diharapkan pelanggan (service expectation). Agar pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas jasa yang diberikan, maka penyedia jasa harus mengetahui apa yang menjadi harapan konsumen, sehingga tidak terjadi perbedaan (gap) antara kinerja yang diberikan dengan harapan pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas jasa yang diterima.

Dalam penelitian ini perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi) terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpanjangan SIM adalah dengan adanya SIM Corner diharapkan dapat mengalami peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Satlantas Polres Sidoarjo.

Untuk mengukur kualitas (SIM) Corner ada 5 indikator kualitas yaitu :

1. Tangible (bukti fisik); yakni fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh providers.
2. Reliability (reliabilitas); kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan

---

<sup>61</sup> Nurman. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Kepuasan Pelanggan PT. PLN Batam. Tesis. Fakultas Manajemen Universitas Airlangga. Surabaya

yang dijanjikan akurat.

3. Responsiveness (daya tanggap); kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. Assurance (jaminan); pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
5. Emphaty (empati); kemampuan memberikan perhatian kepada customers secara individual.

#### **I.4.3. SIM CORNER**

Surat Ijin Mengemudi atau Driving License 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 terampil Mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM (Pasal 18 ayat (1) UU No.14 Tahun 1992).

SIM Corner adalah salah satu upaya polisi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melaksanakan pengurusan perpanjangan SIMnya. SIM Corner selain tempatnya sangat strategis dan nyaman, didukung pula dengan pelayanan yang prima, ramah, cepat, serta transparan.

## **I.5. DEFINISI KONSEP**

1. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan sistem, prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan publik yang dalam hal ini oleh Satlantas Polres tentang pemberian layanan kepada masyarakat dalam proses pelaksanaan program perpanjangan SIM Corner.
2. Kualitas pelayanan publik adalah kesesuaian yang diberikan oleh para pejabat publik dalam proses pelayanan dengan keinginan dari para konsumen yang dalam hal ini oleh pemberian layanan kepada masyarakat dalam proses pelaksanaan program perpanjangan SIM Corner.
3. SIM Corner adalah proses pengurusan perpanjangan SIM A dan SIM C yang berada dalam tempat yang sangat strategis dan nyaman, serta didukung dengan pelayanan yang prima, ramah, cepat, dan transparan..
4. Kualitas Pelayanan SIM Corner adalah kesesuaian pelayanan yang diberikan dalam proses pelaksanaan program perpanjangan SIM Corner dengan keinginan dari para pemohon perpanjangan SIM A dan SIM C.

## **I.6. Metode Penelitian**

Menurut Strauss dan Corbin (2003) penelitian kuantitatif dimaksud sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Selanjutnya, dipilihnya penelitian kualitatif karena kemantapan peneliti berdasarkan pengalaman penelitiannya dan metode

kualitatif dapat memberikan rincian yang lebih kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode kuantitatif.

Proses penelitian kualitatif supaya dapat menghasilkan temuan yang benar-benar bermanfaat memerlukan perhatian yang serius terhadap berbagai hal yang dipandang perlu. Dalam memperbincangkan proses penelitian kualitatif paling tidak tiga hal yang perlu diperhatikan, yaitu kedudukan teori, metodologi penelitian dan desain penelitian kualitatif.

### **I.6.1. Tipe Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian maka tipe dari penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif karena sesuai dengan fenomena masalah penelitian yang diajukan dimana dengan menggunakan tipe deskriptif peneliti berusaha untuk menggambarkan fenomena sosial yang terjadi sesuai dengan fakta-fakta dan tidak hanya didasarkan pada peraturan normatif yang ada. Dan permasalahan deskriptif merupakan suatu permasalahan yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian ini peneliti tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain<sup>62</sup>.

Berdasarkan pengertian tipe penelitian tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti hanya akan menggambarkan tentang pelaksanaan program pelayanan SIM Corner Sidoarjo dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang

---

<sup>62</sup> Sugiyono, Prof. DR. Metode Penelitian Administrasi. Bandung. CV. Alfabeta. 2007. hal: 35

dilakukan oleh Satlantas Polres Sidoarjo berdasarkan informasi yang didapat dari informan dan tidak bergantung pada pengukuran dengan angka.

### **I.6.2. Unit Analisis dan Pemilihan Informan**

Berbeda halnya dengan penelitian kuantitatif yang mengutamakan keterwakilan dan menggunakan istilah responden dalam penentuan sampel, dalam penelitian kualitatif yang lebih diutamakan adalah kekeluasan, cakupan rentangan informasi dan menggunakan istilah informan pada penentuan sampelnya. Oleh karena itu pemilihan informan yang tepat adalah dengan secara bertujuan (purposive sampling).

Pemilihan informan secara bertujuan dapat ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut<sup>63</sup> :

1. Pemilihan informan tidak dapat ditentukan atau ditarik terlebih dahulu
2. Pemilihan informan secara berurutan yaitu tujuan memperoleh variasi sebanyak-banyaknya hanya dapat dicapai apabila pemilihan satuan sample dilakukan jika satuan sebelumnya sudah dijangkau dan analisis. Setiap satuan berikutnya dapat dipilih untuk memperluas informasi yang telah diperoleh terlebih dahulu sehingga dapat dipertentangkan atau diisi adanya kesenjangan informasi yang ditemui
3. Penyesuaian berkelanjutan dari pemilihan informan yaitu pada mulanya setiap informan dapat sama kegunaannya. Namun sesudah makin banyak informasi yang masuk dan makin mengembangkan hipotesis kerja, ternyata bahwa informan dipilih atas dasar fokus penelitian

---

<sup>63</sup> Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2000. Hal. 165-166

4. Pemilihan terakhir jika sudah terjadi pengulangan yaitu pada pemilihan informan secara bertujuan seperti ini jumlah informan ditentukan oleh pertimbangan-pertimbangan informasi yang diperlukan. Jika maksudnya memperluas informasi, jika tidak ada lagi informasi yang dapat dijaring, maka pencarian informan dapat diakhiri. Jadi jika sudah mulai terjadi pengulangan informasi maka pemilihan informan sudah harus dihentikan.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, dimana informan yang dipilih merupakan pihak yang dianggap paling mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam penelitian ini. Kemudian berkembang dengan menggunakan teknik snowball, dimana pemilihan informan lanjutan dalam rangka penggalan data untuk mendapatkan variasi dan kedalaman informasi diperoleh atas dasar rujukan atau rekomendasi dari key informan yang telah ditentukan sebelumnya melalui teknik purposive sampling. Selanjutnya penentuan informan yang mewakili pengguna layanan dilakukan dengan accidental sampling yaitu penarikan sampel yang dilakukan dengan cara memilih orang yang kebetulan ditemui<sup>64</sup>. Informan tersebut selaku pengguna program pelayanan SIM Corner Sidoarjo.

Sesuai dengan judul penelitian ini maka data yang disajikan adalah yang berkaitan dengan analisis penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di SUN CITY MALL ( SIM ) CORNER , informan tersebut antara lain :

1. Bapak Iswadi Hariono selaku Kepala Unit Registrasi Identifikasi

---

<sup>64</sup> Sutinah, et. al. Handout Metodologi Penelitian Sosial, (Surabaya, 2006)

2. Bapak Nasrudin selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) SIM Corner  
Sidoarjo
3. Bapak Hardian selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
4. Mas Tiar selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
5. Bapak Putut selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
6. Mas Risky selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
7. Ibu Santi selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
8. Mas linga selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
9. Bu rudi selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
10. Mas dimas selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
11. Mas reza firmansyah selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
12. Mas rusman muharom selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
13. Bapak ari yuwono selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
14. Bapak riadi selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
15. Bapak edi selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
16. Ibu bibing selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
17. Bapak sulastro selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
18. Bapak ridwan selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
19. Mas dwi cahyo selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner
20. Ibu budi selaku pengguna layanan ( SIM ) Corner

### **I.6.3. Lokasi Penelitian**

Menurut Moleong cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif; pergilah dan jajakilah lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang berada di lapangan <sup>65</sup>.

Sehubungan dengan pendapat dari Moleong tersebut, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Satlantas Polres Sidoarjo dan di Suncity Mall Sidoarjo. Dalam penentuan lokasi penelitian tersebut didasarkan pada beberapa pertimbangan efektifitas waktu, tenaga, dan biaya yang dimiliki oleh peneliti.

### **I.6.4. Teknik Pengumpulan Data**

Seperti halnya dengan penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif juga membutuhkan data primer sekaligus data sekunder. Dalam penelitian kualitatif, informasi dapat diperoleh dari data informasi yang berasal dari informan, sedangkan dengan data sekunder adalah data yang berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh instansi yang bersangkutan. Teknik pengumpulan data yang dipilih meliputi:

#### **1. Observasi**

Metode ini dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan untuk memperoleh data yang benar dan akurat. Data observasi ini berupa deskripsi yang faktual, cermat dan terperinci mengenai keadaan lapangan, kegiatan manusia dan situasi social serta konteks dimana kegiatan-kegiatan itu terjadi.

---

<sup>65</sup> Ibid., Hal. 86

Dalam penelitian ini observasi dilakukan di Sun City Mall Sidoarjo pada proses berlangsungnya Pelayanan SIM Corner.

## 2. Wawancara mendalam

Untuk memudahkan peneliti di lapangan dengan membuat pedoman wawancara terlebih dahulu sehingga wawancara yang dilakukan dapat lebih terarah. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan di Sun City Mall Sidoarjo pada proses berlangsungnya Pelayanan SIM Corner dengan Kapokja Bapak Nasruddin, Unit Registrasi Identifikasi Pengemudi Bapak Iswadi Hariono.

## 3. Dokumen

Dokumen ini berupa data yang tercatat yang digunakan oleh peneliti sebagai data sekunder dalam menganalisa. Dokumen dalam penelitian ini diambil dari wawancara di Sun City Mall Sidoarjo pada proses berlangsungnya Pelayanan SIM Corner

### **I.6.5. Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Menurut Milles dan Huberman, dalam menganalisis data kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu <sup>66</sup> :

#### 1. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan yaitu suatu bentuk analisis

---

<sup>66</sup> Matthew B.Milles dan A. Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru, UI-Perss, Jakarta, 1992, Hal. 16-20

yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data diartikan sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, data yang telah mengalami penyederhanaan dan penggolongan tersebut disajikan sedemikian rupa sehingga mudah terbaca.

3. Penarikan Kesimpulan Penarikan kesimpulan diartikan bagian dari konfigurasi yang melakukan penarikan kesimpulan atas data-data yang sudah tersusun berdasarkan karakteristik data.

### **I.6.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini peneliti memeriksa keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk mengecek ataupun membandingkan. Triangulasi yang digunakan adalah dengan triangulasi Sumber. Triangulasi Sumber digunakan untuk memeriksa data dengan membandingkan data yang sama dari sumber yang satu dengan sumber data yang lain.

Menurut Patton, Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui

waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan <sup>67</sup> :

1. membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan
5. membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dalam penelitian saya menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi yang digunakan adalah:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan

---

<sup>67</sup> Ibid. hal: 331

## **BAB II**

### **DESKRIPSI UMUM PENELITIAN**

#### **II. 1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **II. 1.1 Visi, Misi, dan Struktur Organisasi Polresta Sidoarjo**

Visi Polres Sidoarjo adalah terwujudnya pelayanan kamtibmas prima, tegaknya hukum dan kamdagri mantap serta terjalannya sinergi polisional yang proaktif diwilayah hukum Polres Sidoarjo. Sedangkan misinya adalah berdasarkan pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut selanjutnya diuraikan dalam misi Polres Sidoarjo yang mencerminkan koridor tugas-tugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan / operasi penyelidikan, pengamanan dan penggalangan.
2. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif.
3. Menjamin tetap terpeliharanya keamanan dalam kegiatan demokratisasi dikalangan supra struktural politik (DPRD Kota / DPRD Pemkab) serta unsur-unsur politik lainnya guna terwujudnya demokratisasi dikalangan masyarakat Sidoarjo.
4. Menjamin keselamatan para pejabat pemerintah / Negara (VVIP/VIP) dan para pejabat diplomatik Negara asing yang berada di Sidoarjo.
5. Menjaga keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lintas arus orang dan barang.
6. Mencegah dan menanggulangi setiap bentuk kejahatan, baik itu kejahatan konvensional, kejahatan transnasional, kejahatan terhadap kekayaan

negara maupun kejahatan yang berimplikasikan kontijensi dengan bentuk-bentuk umumnya secara proporsional, profesional dan transparan untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan.

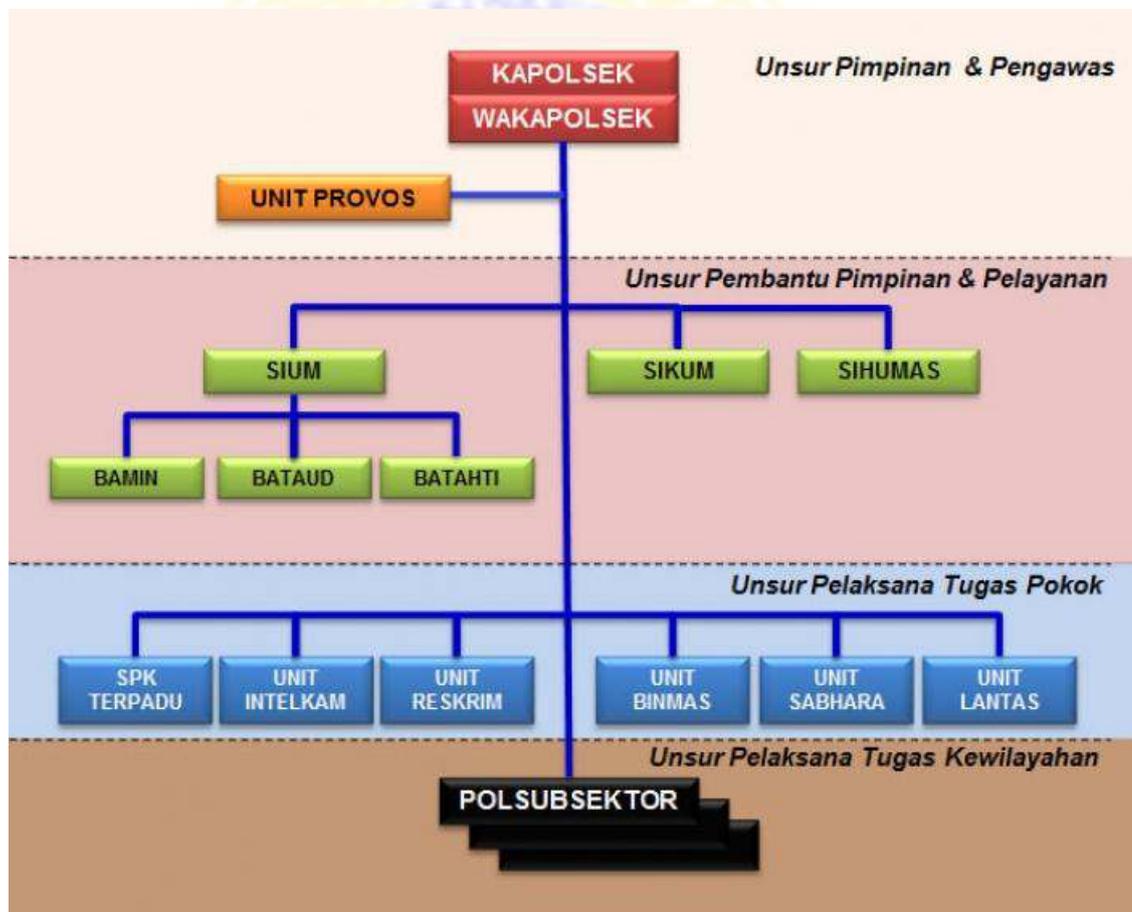
7. Menjamin kehidupan masyarakat agar terbebas dari rasa khawatir dan takut dengan meningkatkan kehadiran Polisi ditengah masyarakat diseluruh wilayah hukum Sidoarjo pada setiap saat dan dimanapun mereka berada.
8. Meningkatkan harmonisasi hubungan dengan pemerintah Kabupaten dan DPRD, TNI, instansi swasta, serta tokoh etnis, tokoh agama dan tokoh masyarakat serta tokoh pemuda dan media.
9. Meningkatkan pelayanan dilingkungan pemukiman dan sentra ekonomi serta obyek vital.
10. Mencegah perilaku petugas yang dapat mengurangi simpati, partisipasi dan kepercayaan masyarakat, terutama terhadap terjadinya penyimpangan dan penegakan hukum dan pelaksanaan kode etik profesi Kepolisian secara obyektif dan bertanggung jawab menuju terciptanya supremasi hukum.
11. Mempertahankan tetap terselenggaranya penghargaan dan hukuman (Reward and Punishment) yang diberikan secara seimbang sesuai dengan penilaian yang transparan terhadap apa yang dilakukan oleh setiap anggota dengan tidak membedakan pangkat dan jabatannya.
12. Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya preemtif dan preventif dengan membentuk FKPM dilingkungannya sehingga dapat

meningkatkan kesadaran dan kekuatan serta kepatuhan hukum masyarakat (law abiding citizenship).

13. Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polri.

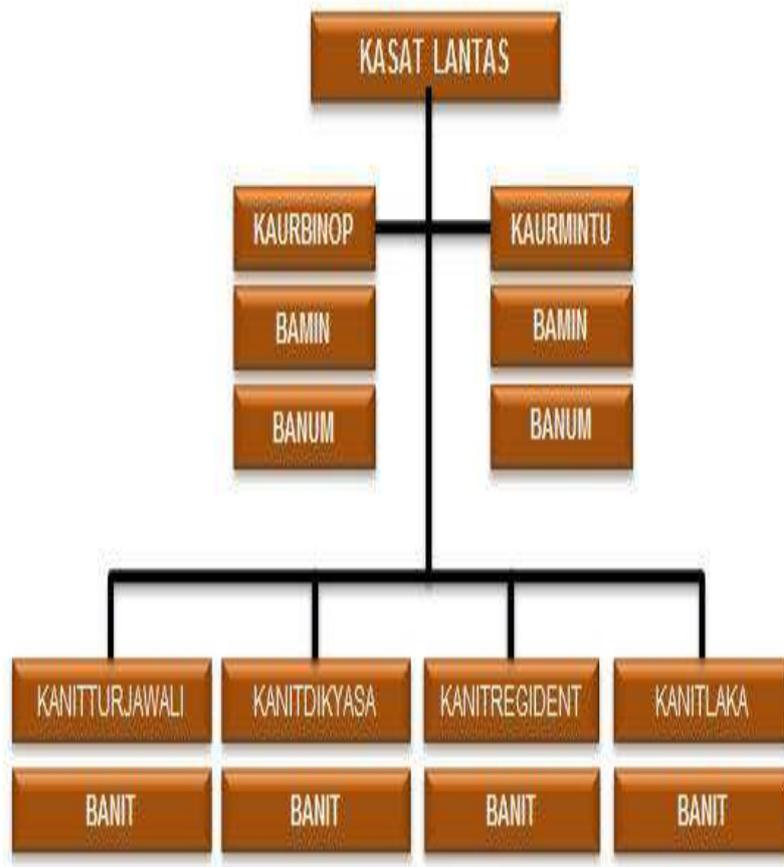
14. Meningkatkan kerja sama dengan instansi lain dalam rangka memelihara Kamdagri.

Berikut adalah susunan organisasi Polres Sidoarjo:



Gambar II.1 : Susunan Organisasi Polresta Sidoarjo

## II. 1. 2. Struktur Organisasi, Tugas, dan Tanggung Jawab Satlantas Polresta Sidoarjo



**Gambar II.2 : Susunan Organisasi Satlantas Polres Sidoarjo**

Satlantas adalah unsur pelaksanaan tugas pokok yang berada dibawah Kapolres. Satlantas bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi lalu lintas kepolisian, yang meliputi turjawali, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalulintas, registrasi dan identifikasi pengemudi/kendaraan bermotor, penyidikan

kecelakaan lalulintas dan penegakan hukum dibidang lalulintas, guna memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalulintas.

Satlantas dipimpin oleh Kasatlantas, yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres.

Kasatlantas dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh :

1. Kaurbinops
2. Kaurmintu
3. Kanitturjawali
4. Kanitdikyasa
5. Kanitregident
6. Kanitlaka

## **II. 2. Pengertian, Dasar Hukum, Fungsi, serta Mekanisme Pembuatan dan Perpanjangan SIM**

### **1) Surat Ijin Mengemudi**

#### **a. Pengertian SIM**

1. Surat Ijin Mengemudi kendaraan bermotor adalah tanda bagi seseorang yang telah terbukti mempunyai pengetahuan dan kemampuan serta memenuhi persyaratan lain yang ditentukan atau berdasarkan perundang-undangan lalu lintas untuk mengemudikan kendaraan bermotor tertentu di jalan.

2. Surat Ijin Mengemudi atau Driving License 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 terampil Mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM (Pasal 18 ayat (1) UU No.14 Tahun 1992).
3. SIM atau Surat Izin Mengemudi adalah suatu dokumen yang menandakan bahwa seseorang telah dinyatakan mampu untuk mengemudikan suatu kendaraan bermotor oleh pihak Kepolisian. SIM atau dalam bahasa inggrisnya adalah driving licence biasanya berbentuk kartu yang dapat dengan mudah disimpan serta dibawa ke manapun sang pemilik pergi.

**b. Persyaratan Pengemudi UU No.22/2009 Pasal 77**

1. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan.
2. Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas 2 (dua) jenis:
  - a) Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor perseorangan; dan
  - b) Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum.
3. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, calon pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan atau belajar sendiri.

4. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum, calon pengemudi wajib mengikuti pendidikan dan pelatihan pengemudi angkutan umum.
5. Pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) hanya diikuti oleh orang yang telah memiliki Surat Izin Mengemudi untuk kendaraan bermotor perseorangan.

**c. Pendidikan dan Pelatihan Pengemudi UU No.22/2009 Pasal 78**

1. Pendidikan dan pelatihan mengemudi diselenggarakan oleh lembaga yang mendapat izin dan terakreditasi dari Pemerintah.
2. Izin penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan mengemudi yang diberikan oleh Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.
3. Izin penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan mengemudi yang diberikan oleh Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan oleh Menteri yang membidangi Sarana dan Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia.
4. Akreditasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**d. Pendidikan dan Pelatihan Pengemudi UU No.22/2009 Pasal 79**

1. Setiap calon pengemudi pada saat belajar mengemudi atau mengikuti ujian praktik mengemudi di jalan wajib didampingi instruktur atau penguji.
2. Instruktur atau penguji sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas pelanggaran dan atau kecelakaan lalu lintas yang terjadi saat calon pengemudi belajar atau menjalani ujian.

**e. Bentuk dan Penggolongan Surat Izin Mengemudi UU No.22/2009 Pasal 80**

Surat Izin Mengemudi untuk kendaraan bermotor perseorangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 ayat (2) huruf a digolongkan menjadi:

1. Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram;
2. Surat Izin Mengemudi B I berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram;
3. Surat Izin Mengemudi B II berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram;
4. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor; dan
5. Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

**f. Bentuk dan Penggolongan Surat Izin Mengemudi UU No.22/2009 Pasal 81**

1. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud dalam pasal 77, setiap orang harus memenuhi persyaratan usia, administratif, kesehatan, dan lulus ujian.
2. Syarat usia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan paling rendah sebagai berikut:
  - a) usia 17 (tujuh belas) tahun untuk Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi C, dan Surat Izin Mengemudi D;
  - b) usia 20 (dua puluh) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B I; dan
  - c) usia 21 (dua puluh satu) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B II.
3. Syarat administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a) identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk;
  - b) pengisian formulir permohonan; dan
  - c) rumusan sidik jari.
- d) Syarat kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a) sehat jasmani dengan surat keterangan dari dokter; dan
  - b) sehat rohani dengan surat lulus tes psikologis.
- e) Syarat lulus ujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a) ujian teori;
  - b) ujian praktik; dan atau
  - c) ujian keterampilan melalui simulator.

- f) Selain persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), ayat (4), dan ayat (5), setiap pengemudi kendaraan bermotor yang akan mengajukan permohonan:
- a) Surat Izin Mengemudi B I harus memiliki Surat Izin Mengemudi A sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan; dan
  - b) Surat Izin Mengemudi B II harus memiliki Surat Izin Mengemudi B I sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan.

**g. Bentuk dan Penggolongan Surat Izin Mengemudi UU No.22/2009**

**Pasal 82**

Surat Izin Mengemudi untuk kendaraan bermotor umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 ayat (2) huruf b digolongkan menjadi:

1. Surat Izin Mengemudi A Umum berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor umum dan barang dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram;
2. Surat Izin Mengemudi B I Umum berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang umum dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram; dan
3. Surat Izin Mengemudi B II Umum berlaku untuk mengemudikan kendaraan penarik atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.

**h. Bentuk dan Penggolongan Surat Izin Mengemudi UU No.22/2009 Pasal 83**

1. Setiap orang yang mengajukan permohonan untuk dapat memiliki Surat Izin Mengemudi untuk kendaraan bermotor umum harus memenuhi persyaratan usia dan persyaratan khusus.
2. Syarat usia untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan paling rendah sebagai berikut:
  - a) usia 20 (dua puluh) tahun untuk Surat Izin Mengemudi A Umum;
  - b) usia 22 (dua puluh dua) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B I Umum; dan
  - c) usia 23 (dua puluh tiga) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B II Umum.
3. Persyaratan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a) lulus ujian teori yang meliputi pengetahuan mengenai:
    1. pelayanan angkutan umum;
    2. fasilitas umum dan fasilitas sosial;
    3. pengujian kendaraan bermotor;
    4. tata cara mengangkut orang dan atau barang; tempat penting di wilayah domisili;
    5. jenis barang berbahaya; dan
    6. pengoperasian peralatan keamanan.

- b) lulus ujian praktik, yang meliputi:
  1. menaikkan dan menurunkan penumpang dan/atau barang di terminal dan di tempat tertentu lainnya;
  2. tata cara mengangkut orang dan/atau barang;
  3. mengisi surat muatan;
  4. etika pengemudi kendaraan bermotor umum; dan
  5. pengoperasian peralatan keamanan.
4. Dengan memperhatikan syarat usia, setiap pengemudi kendaraan bermotor yang akan mengajukan permohonan:
  - a) Surat Izin Mengemudi A Umum harus memiliki Surat Izin Mengemudi A sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan;
  - b) untuk Surat Izin Mengemudi B I Umum harus memiliki Surat Izin Mengemudi B I atau Surat Izin Mengemudi A Umum sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan; dan
  - c) untuk Surat Izin Mengemudi B II Umum harus memiliki Surat Izin Mengemudi B II atau Surat Izin Mengemudi B I Umum sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan.
5. Selain harus memenuhi persyaratan usia dan persyaratan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), setiap orang yang mengajukan permohonan untuk memperoleh Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor umum harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 81 ayat (3) dan ayat (4).

**i. Bentuk dan Penggolongan Surat Izin Mengemudi UU No.22/2009 Pasal 84**

Surat Izin Mengemudi untuk kendaraan bermotor dapat digunakan sebagai Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor yang jumlah beratnya sama atau lebih rendah, sebagai berikut:

1. Surat Izin Mengemudi A Umum dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A;
2. Surat Izin Mengemudi B I dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A;
3. Surat Izin Mengemudi B I Umum dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi A Umum, dan Surat Izin Mengemudi B I;
4. Surat Izin Mengemudi B II dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A dan Surat Izin Mengemudi B I; atau
5. Surat Izin Mengemudi B II Umum dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi A Umum, Surat Izin Mengemudi B I, Surat Izin Mengemudi B I Umum, dan Surat Izin Mengemudi B II.

**j. Bentuk dan Penggolongan Surat Izin Mengemudi UU No.22/2009 Pasal 85**

1. Surat Izin Mengemudi berbentuk kartu elektronik atau bentuk lain.
2. Surat Izin Mengemudi berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang.
3. Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Dalam hal terdapat perjanjian bilateral atau multilateral antara Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Negara lain, Surat Izin Mengemudi yang diterbitkan di Indonesia dapat pula berlaku di negara lain dan Surat Izin Mengemudi yang diterbitkan oleh negara lain berlaku di Indonesia.
5. Pemegang Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat memperoleh Surat Izin Mengemudi internasional yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia.

**k. Fungsi Surat Izin Mengemudi UU No.22/2009 Pasal 86**

1. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi.
2. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai registrasi pengemudi kendaraan bermotor yang memuat keterangan identitas lengkap pengemudi.
3. Data pada registrasi pengemudi dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan, penyidikan, dan identifikasi forensik kepolisian.

**l. Penerbitan Surat Izin Mengemudi UU No.22/2009 Pasal 87**

1. Surat Izin Mengemudi diberikan kepada setiap calon pengemudi yang lulus ujian mengemudi.
2. Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia.
3. Kepolisian Negara Republik Indonesia wajib menyelenggarakan sistem informasi penerbitan Surat Izin Mengemudi.
4. Setiap petugas Kepolisian Negara Republik Indonesia di bidang penerbitan Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menaati prosedur penerbitan Surat Izin Mengemudi.

**m. Penerbitan Surat Izin Mengemudi UU No.22/2009 Pasal 88**

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara, persyaratan, pengujian, dan penerbitan Surat Izin Mengemudi diatur dengan peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia.

**n. Pemberian Tanda Pelanggaran pada Surat Izin Mengemudi UU No.22/2009 Pasal 89**

- 1) Kepolisian Negara Republik Indonesia berwenang memberikan tanda atau data pelanggaran terhadap Surat Izin Mengemudi milik pengemudi yang melakukan pelanggaran tindak pidana lalu lintas.
- 2) Kepolisian Negara Republik Indonesia berwenang untuk menahan sementara atau mencabut Surat Izin Mengemudi sementara sebelum diputus oleh pengadilan.

- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemberian tanda atau data pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia

**o. Syarat penguji SIM (PP No. 44/1993 Pasal 221)**

- a. Memiliki SIM sesuai golongan yang diujikan sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun.
- b. Mempunyai pendidikan serendah-rendahnya SLTA.
- c. Diangkat sebagai penguji oleh pejabat yang berwenang

**p. Hasil ujian SIM (PP No. 44/1993 Pasal 222)**

1. Hasil ujian harus diumumkan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak ujian dilakukan.
2. Pemohon SIM yang tidak lulus ujian dapat mengikuti ujian ulang dalam tenggang waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak dinyatakan tidak lulus tanpa mengajukan permohonan baru.
3. Peserta ujian ulang yang tidak lulus dapat mengikuti ujian ulang setelah 60 (enam puluh) hari kerja sejak dinyatakan tidak lulus, tanpa mengajukan permohonan.

**q. SIM hilang atau rusak (PP No. 44/1993 Pasal 225)**

1. Mengajukan permohonan atau mengisi formulir.
2. Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian setempat atau SIM yang dimiliki (SIM rusak).
3. KTP atau jatidiri.

**r. Mutasi SIM (PP No. 44/1993 Pasal 226)**

1. Pemilik SIM harus melaporkan apabila pindah tempat tinggalnya secara tetap ke luar wilayah kekuasaan penerbit SIM dalam waktu selambat-lambatnya 2 (dua) bulan sejak kepindahan di tempat yang baru.  
Pelaksanaan penerbitan SIM (Satpas)
2. Selama SIM masih berlaku tetap dapat digunakan ditempat yang baru, setelah habis masa berlakunya diperpanjang dengan melampirkan surat keterangan dan KTP, tanpa mengikuti ujian.

**s. Penolakan dan Pencabutan SIM (PP No. 44/1993 Pasal 228) Pemohon SIM, ditolak dan dicabut apabila:**

1. Tidak memenuhi kelengkapan persyaratan yang ditentukan.
2. Pemohon telah memiliki SIM dari golongan yang sama dengan yang dimohon.
3. Masa pencabutan SIM yang bersangkutan berdasarkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap, belum berakhir.

**t. SIM dinyatakan tidak berlaku (PP No. 44/1993 Pasal 230) bila:**

1. Habis masa berlakunya.
2. SIM dalam keadaan rusak sehingga tidak terbaca lagi.
3. Digunakan oleh orang lain.
4. Diperoleh dengan cara tidak sah.
5. Data yang terdapat dalam SIM diubah.

**u. Tata cara memperoleh SIM**

1. Mengisi formulir permohonan yang telah disediakan disertai dengan foto kopi KTP, diserahkan kepada petugas loket pendaftaran.
2. Sesuai dengan nomor urut, kemudian akan dipanggil untuk mengikuti ujian teori.
3. Bila lulus dalam ujian teori, maka berhak untuk mengikuti atau ujian praktek sesuai dengan jenis SIM yang dikehendaki.
4. Apabila lulus dalam ujian praktek I dan II, maka pemohon akan dipanggil untuk produksi SIM (pemotretan).
5. Setelah pemotretan, pemohon menunggu di ruang tunggu sesuai nomor urut, kemudian akan dipanggil untuk mengambil SIM yang sudah diproses.

**v. Penjelasan tentang penolakan dan pencabutan SIM**

1. Karena pemilik SIM melakukan pelanggaran lalu lintas, kecelakaan tertentu (berulang berbahaya atau karena penyalahgunaan SIM atau surat-surat kendaraan bermotor lainnya.
2. POLRI atau instansi lain melalui POLRI dapat memberikan saran kepada hakim untuk melakukan pencabutan SIM seseorang.
3. Tata laksana : mengusulkan pencabutan hak seseorang untuk mengemudi (pencabutan SIM)
  - a) Tindakan mengusulkan pencabutan hak seseorang untuk mengemudi dilakukan secara tertulis oleh Kapolda, Kapolwil, Kapoltabes atau

Kapolres kepada hakim yang mengadili perkara dan dilampirkan pada perkaranya.

- b) Dalam usul tertulis tersebut disebutkan alasan-alasan pencabutan hak mengemudi seperti point (a) di atas.
- c) Pengemudi yang telah dicabut hak untuk mengemudi oleh hakim, SIM-nya dikembalikan kepada Polisi (atau di RUPBASAN) untuk disimpan.
- d) Pengemudi yang telah selesai menjalani masa pencabutan, hak mengemudi dapat menerima SIM-nya kembali dari POLRI (RUPBASAN) melalui Berita Acara Penyerahan Barang Bukti.
- e) Usahakan mencatat (merekam) hukuman-hukuman yang telah dijatuhkan oleh hakim dalam kartu induk SIM yang bersangkutan.

## **2. Dasar Hukum SIM**

Dasar Hukum SIM terdiri atas:

- a) Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 14 ayat (1) huruf b dan Pasal 15 ayat (2) huruf c.
- b) Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Pasal 18 perihal persyaratan pengemudi)
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 Pasal 211 s/d 244 tentang Surat Ijin Mengemudi.
- d) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal Bab VIII Pasal 77 s/d 89 tentang Surat Ijin Mengemudi.

### 3. Fungsi dan Peranan SIM

Fungsi dan Peranan SIM diantaranya adalah:

- a) Sebagai sarana identifikasi atau jati diri seseorang. Bertitik tolak dari SIM akan diketahui identitas ciri-ciri fisik seseorang. Di samping itu juga berfungsi sebagai tanda bukti bahwa pemegang SIM telah memiliki kemampuan, pengetahuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor tertentu.
- b) Sebagai alat bukti. SIM selain sebagai tanda bukti sebagaimana diuraikan di atas, juga mempunyai fungsi dan peranan sebagai alat bukti dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas pokok POLRI, khususnya yang bersifat represif yustisiil, di mana alat bukti tersebut sebagai penunjang penyelidikan dan pengungkapan pelanggaran maupun kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor.
- c) Sebagai sarana upaya paksa. Penyitaan SIM dalam kasus pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas, untuk kemudian memaksa pelanggar menghadiri sidang, merupakan bukti nyata betapa besarnya fungsi dan peranan SIM dalam pelaksanaan tugas POLRI, karena pada dasarnya tanpa upaya paksa demikian itu, sukar dipastikan bahwa pelaksanaan penegakan hukum akan berhasil dengan baik.
- d) Sebagai sarana perlindungan masyarakat. Pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM sesuai dengan golongannya dengan pengertian bahwa pemegang SIM tersebut telah memiliki kemampuan

mengemudikan kendaraan bermotor dengan baik, sehingga bahaya-bahaya kecelakaan dan terjadinya pelanggaran akan dapat dikurangi.

- e) Sebagai sarana pelayanan masyarakat. POLRI sebagai instansi yang berwenang menerbitkan SIM wajib melayani kebutuhan masyarakat tersebut dengan sebaik-baiknya. Guna keperluan itulah POLRI selalu berusaha meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang SIM ini, tanpa mengurangi faktor security sebagai tujuan pokok.

#### 4. Mekanisme Pembuatan SIM



**Gambar II.3:**

**Mekanisme Pembuatan SIM Baru dan Peningkatan Golongan di Satlantas Polresta Sidoarjo**

## II.3 SIM Corner

### II. 3. 1 Latar Belakang Berdirinya SIM Corner

Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat POLRI adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri, yang juga merupakan Instansi yang memiliki otoritas di dalam perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) bagi seseorang, sebagai bukti bahwa seseorang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, mengetahui peraturan lalu lintas dan teampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Bahwa sesuai dengan perkembangan teknologi yang menuntut adanya pelayanan yang lebih cepat, birokrasi yang mudah, dan akuntabilitas publik yang memadai, maka dibuatlah suatu unit pelayanan khusus di dalam pelaksanaan perpanjangan SIM melalui Memberikan layanan kepada masyarakat yang ingin memperpanjang SIM mulai dipikirkan. Warga dalam hal ini warga Sidoarjo terbukti tidak mau kehilangan banyak waktu hanya untuk mengurus perpanjangan SIM padahal ini tak bisa ditunda. Melalui berbagai ide cemerlang dan seakan tak pernah lelah Satuan Lalu Lintas Polres Sidoarjo bersama jajaran yang didukung penuh oleh Kapolresnya, kian meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berturut-turut setelah meluncurkan layanan SIM keliling dan pembayaran pajak kendaraan

secara online. Beberapa saat yang lalu kembali melaunching berbagai layanan baru yang terangkum dalam project Sidoarjo Easy.

Di dalamnya terdapat empat wujud pelayanan kepada masyarakat, yakni Pelayanan Lalu Lintas Terpadu atau disebut dengan Traffic Accident Center, Samsat Drive Thru, SIM Keliling, dan yang terakhir adalah SIM Corner, yang terletak di lantai III Sun City Mall Sidoarjo.

Dalam usaha peningkatan pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus SIM, kepolisian membuat suatu pelayanan baru yaitu Pelayanan SIM Corner ini sendiri. Pelayanan ini sifatnya khusus untuk memperpanjang SIM A dan SIM C. Dengan Pelayanan SIM Corner, masyarakat akan merasa lebih terlayani oleh kepolisian, karena pihak polisi yang aktif mendekati diri kepada masyarakat.

Proses pelayanan pada SIM Corner juga sangat cepat. Sejak awal mendaftar sampai proses akhir perpanjangan SIM selesai, cukup dengan waktu 15 menit saja. Selain itu persyaratannya juga sangat gampang dan tak rumit. Pemohon perpanjangan SIM cukup membawa KTP, SIM lama yang habis masa berlakunya serta mengisi formulir. Setelah formulir diisi pemohon bias langsung antri untuk panggilan foto, lima menit kemudian SIM terbaru siap untuk dibawa pulang, lanjut Ipda Sigit. SIM Corner ini memang suatu bentuk layanan jemput bola yang giat dilaksanakan oleh jajaran Satuan Lalu Lintas Polres Sidoarjo.

Polisi sebagai pelayan masyarakat mencoba untuk mendekatkan diri agar masyarakat merasa puas dan terlayani dengan baik. Karena memang disadari masih banyak masyarakat yang enggan untuk datang ke kantor pelayanan SIM di Polres setempat saat jam kerja, disebabkan kesibukan aktifitas pekerjaan mereka sehari-hari. Karena itu Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Sidoarjo berupaya memangkas urusan yang panjang menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini merujuk pada tujuan dibentuknya Program SIM Corner di Suncity Mall Sidoarjo. Dengan adanya pelayanan tersebut, banyak masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM tidak perlu antri atau berdesak desakan. Kepolisian yang Good Governance adalah wujud nyata kesetaraan antara polisi dan masyarakat sehingga dalam konteks program ini, polisi yang mendekat ke masyarakat. Dengan demikian, polisi sebagai institusi mendapat legitimasi serta dukungan dari masyarakat. Dengan menyederhanakan birokrasi tersebut adalah cermin dari mudahnya proses serta persyaratan tanpa meninggalkan fungsi indentifikasi yang berkaitan dengan keamanan data untuk kepentingan masyarakat itu sendiri.

SIM Corner merupakan bagian program jemput bola dari Satlantas Polresta Sidoarjo dalam memberi pelayanan kepada masyarakat Sidoarjo. Pelayanan pun dapat diberikan tanpa pelanggan harus berdesakan. Hasil dari perwujudan SIM Corner ini juga terasa di kantor Satlantas Polresta Sidoarjo, dimana salah satu tujuan yang melatarbelakangi berdirinya SIM Corner adalah mengurangi adanya calo. Dampak dari program jemput bola ini sangat terasa karena jumlah orang yang mengurus SIM secara langsung ke Kantor

Satlantas Polresta Sidoarjo. Tentu saja calo yang biasanya berkeliaran di juga banyak berkurang.

### **II. 3. 2 Fungsi dan Prosedur SIM Corner**

SIM Corner didirikan untuk mengurangi banyaknya orang yang datang ke kantor Satlantas Polresta Sidoarjo mengurus perpanjangan SIM. SIM Corner ini yang berfungsi untuk memudahkan masyarakat Sidoarjo dalam mengurus perpanjangan masa berlaku SIM. SIM Corner ini tentu saja hanya untuk mengurus perpanjangan SIM namun untuk membuat SIM baru tetap harus datang ke Kantor Satlantas Polresta Sidoarjo, karena harus melalui tes kesehatan dan ujian praktik terlebih dahulu.

Perpanjangan SIM dilaksanakan untuk perpanjangan:

- a. SIM Golongan A ( tidak termasuk A Umum); dan
- b. SIM Golongan C

Perpanjangan SIM, dilaksanakan bagi perpanjangan SIM yang berada di bawah naungan Polda, Polrestabes dan Polres Metro yang menerbitkan SIM yang akan diperpanjang. Perpanjangan SIM hanya diberikan untuk jangka waktu selama 5 (lima) tahun, dan dapat diperpanjang kembali jika jangka waktunya berakhir. Perpanjangan SIM melalui Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling tidak berlaku bagi perpanjangan SIM golongan A dan Golongan C, yang bersifat:

- a. pergantian akibat hilang;
- b. rusak atau tidak terbaca lagi;
- c. mutasi;

- d. SIM orang asing;
- e. SIM internasional; dan
- f. SIM umum.

Perpanjangan SIM Corner hanya dilaksanakan untuk SIM Golongan A dan Golongan C yang diterbitkan oleh wilayah lama pemekaran. Perpanjangan SIM melalui Mobil Unit Pelayanan SIM Corner hanya dilaksanakan untuk SIM Golongan A, Golongan C yang wilayah berlakunya adalah untuk seluruh wilayah Indonesia dan tidak termasuk SIM Internasional.

Apabila SIM melewati jatuh tempo, maka perpanjangan SIM hanya dapat dilakukan di Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi (SATPAS) asal atau penerbitan SIM.

Perpanjangan SIM pada Corner dilaksanakan mulai pukul 09.00 WIB sampai dengan 21.00 WIB. Apabila terdapat tunggakan penyelesaian pelayanan perpanjangan SIM Corner pada hari kerja yang bersangkutan, maka dapat dilanjutkan pada hari kerja berikutnya atau dialihkan penyelesaiannya ke SATPAS setempat.

Seorang pemohon perpanjangan SIM syaratnya cukup membawa SIM A atau C yang telah habis atau akan habis masa berlakunya dan KTP asli Surabaya, serta masing - masing fotokopi satu lembar. Pemohon setidaknya harus melalui beberapa tahap yaitu ada 6 tahap untuk mendapatkan SIM baru. Meliputi tes kesehatan, membayar asuransi, mengisi formulir, memasukkan entry data, foto, dan ambil SIM. Sebelum mendaftarkan diri pemohon diperiksa kesehatannya dan setelah dinyatakan sehat maka pemohon mengisi

formulir dan voucher bank (biaya pembuatan SIM). Setelah mengisi formulir dikembalikan di bagian registrasi berikut kartu asuransi bagi yang membayar asuransi. Kemudian menunggu panggilan (jika ada antrian) untuk proses foto dan sidik jari serta tanda tangan. Tak lama selang beberapa menit hasil dari perpanjangan SIM bisa diambil pada petugas, dan proses perpanjangan SIM pun telah selesai dengan memakan waktu hanya sekitar 10 menit, jika antri bisa 15 menit sampai 20 menit. Ini adalah keunggulan yang ditawarkan di SIM Corner yakni kecepatan dalam hal pelayanan. Dimana biasanya seorang pemohon bisa menghabiskan waktu 1 sampai 2 jam dalam mengurus SIM, dengan adanya pelayanan seperti ini hanya membutuhkan waktu paling lama 20 menit jika dihitung dari awal mendaftar, mengisi formulir, foto sampai sampai menunggu hasil SIM jadi.

Biaya yang harus dikeluarkan untuk perpanjangan SIM, yaitu total biayanya Rp. 125.000 untuk SIM A dan Rp. 120.000 untuk SIM C dengan rincian Biaya PNPB yaitu Rp. 85.000 untuk SIM A, Rp.75.0000 untuk SIM C, tes kesehatan Rp. 15.000, dan asuransi Rp. 30.000. Biaya untuk asuransi adalah sebuah penawaran jadi bisa diambil atau tidak, tergantung kebutuhan dan kemampuan pemohon SIM dan tidak bersifat wajib. Tidak ada biaya mahal disini seperti saat pengajuan permohonan perpanjangan SIM di Kantor Satlantas Polresta Sidoarjo yang bisa mencapai ratusan ribu. Harga yang ditawarkan sama dengan harga yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Semua dibuat standar sehingga tidak menimbulkan adanya percaloan di dalamnya. Syarat-syarat perpanjangan SIM :

1. Warga Sidoarjo
2. Membawa KTP asli dan satu fotokopi
3. Membawa SIM A atau SIM C asli dan satu fotokopi
4. Mengisi formulir perpanjangan
5. Cek kesehatan di tempat yang disediakan
6. Biaya PNPB Rp 85.000 (SIM A) Rp. 75.000 (SIM C)
7. Biaya tes kesehatan Rp 15.000
8. Asuransi Rp 30.000

Ada 3 ketentuan yang berlaku dalam proses pelayanan perpanjangan

SIM:

1. Khusus SIM yang masih berlaku, maksimal SIM mati pada tanggal saat perpanjangan.
2. SIM yang akan habis masa berlakunya maksimal kurang 1 bulan dari tanggal pada saat perpanjangan. Contoh bila mobil SIM beroperasi tanggal 23 juni, maka 1 bulan berikutnya adalah tanggal 23 juli dan begitu selanjutnya sesuai dengan kalender yang berlaku.
3. Pengecekan nomor SIM yang tidak sesuai dengan format, pada nomor SIM disebutkan bahwa dua angka di depan menjelaskan tahun kelahiran , diikuti dengan dua angka berikutnya adalah menjelaskan bulan kelahiran, lalu untuk angka 1514 dan seterusnya adalah kode satpas dari Satlantas Polresta Sidoarjo, mengenai penomoran SIM tersebut harus sesuai dengan format tahun dan bulan kelahiran pemohon yang tertera pada SIM. Contoh : tgl lahir

23 juni 1976 maka nomor SIM menjadi 76061514.....( empat angka dibelakang acak).



**Gambar II.4 :**  
**Mekanisme Pengurusan Perpanjangan SIM Corner**

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal SIM Corner ini beroperasi setiap hari, mulai pukul 09.00 WIB hingga pukul 21.00 WIB. Diharapkan SIM Corner ini bisa dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh seluruh warga kota Sidoarjo. Manfaat terbesar yang dirasakan masyarakat adalah pengurusan SIM semakin mudah. Dulu, mengurus SIM identik dengan birokrasi yang ruwet, bertele-tele, dengan biaya tak jelas. Kini, hal itu diubah menjadi cepat, nyaman, dan biayanya fixed. Selain itu, bisa mengurangi praktek percaloan. Satu strategi kepolisian dalam menghapus praktik percaloan adalah memperbaiki layanan SIM. Kalau segalanya sudah cepat, nyaman, transparan, dan murah, maka tidak perlu lagi memakai jasa calo.

### **BAB III**

#### **PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRETASI**

Bab ini akan menjabarkan penyajian atas data yang telah diperoleh di lapangan yang disertai dengan analisis dan interpretasinya sebagai upaya menjawab rumusan masalah yang diajukan. Analisis dan interpretasi sengaja dijadikan dalam satu bab agar meruntutkan alur pengemasan laporan dan untuk mempermudah proses penyimpulan. Sehingga diharapkan laporan yang dihasilkan dapat tersaji dengan lebih terarah serta efisien.

Penyajian data di sini merupakan upaya untuk menampilkan data-data yang diperoleh selama penelitian di lapangan yang dianggap relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Analisis data adalah mengorganisasi deskripsi dengan cara yang membuatnya dapat dikelola. Sedangkan interpretasi lebih melibatkan upaya penyertaan makna dan signifikansi ke analisis, melakukan penjelasan pola penggambaran, dan mencari hubungan dan keterkaitan diantara dimensi deskriptif itu.<sup>1</sup> Pada dasarnya ketiga hal tersebut merupakan suatu kesatuan utuh yang saling melengkapi, terkait dan tidak terpisahkan. Sebuah laporan yang baik, menyediakan penyajian melalui deskripsi yang memadai untuk memungkinkan pembaca memahami analisis, dan analisis yang memadai memungkinkan pembaca memahami interpretasi dan penjelasan yang disampaikan.<sup>2</sup> Sehingga hal ini memperkuat alasan untuk menampilkan penyajian, analisis, dan interpretasi ke dalam satu bab.

---

<sup>1</sup> Patton, Michael Quinn. Metode Evaluasi Kualitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2006. hal : 250

<sup>2</sup> Ibid. hal : 284

Data yang disajikan ini diperoleh melalui penelitian lapangan yang dilakukan untuk mengumpulkan data, baik melalui teknik wawancara, observasi, maupun dokumentasi.

Peneliti memulai untuk mencari fakta di lapangan dengan mendatangi Kantor Satlantas Polres Sidoarjo. Peneliti memberi gambaran kepada pihak Satlantas Polres Sidoarjo mengenai maksud penelitian yang ingin dilakukan. Karena mengambil kajian tentang kualitas pelayanan publik, khususnya SIM Corner. Peneliti pertama diarahkan kepada Bapak Iswadi Hariono. Hal tersebut sesuai dengan apa yang telah direncanakan oleh peneliti pada persiapan turun lapangan, untuk menjadikan Kepala Unit Registrasi Identifikasi Pengemudi sebagai key informan bagi perkembangan penelitian.

Di sini peneliti berusaha menciptakan hubungan baik dengan objek yang diteliti (rapport). Untuk menjaga agar objek yang akan diamati tidak merasa canggung dengan apa yang akan dilakukan oleh peneliti, maka penjelasan diberikan mengenai keinginan peneliti untuk mengetahui secara lebih lanjut tentang kualitas pelayanan SIM Corner yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo.

Selama mendatangi Kantor Satlantas Polres Sidoarjo, peneliti mulai dapat menjalin hubungan yang baik dengan para staf di sana. Kepala Unit Registrasi Identifikasi Pengemudi yang bernama Bapak Iswadi Hariono Bahkan menerima peneliti dengan baik dengan memberikan informasi yang diinginkan oleh peneliti. Demikian juga dengan para staf lainnya, terutama yang direkomendasikan oleh beliau untuk membantu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh

peneliti. Hal tersebut tentunya memperlancar proses pengumpulan data yang dilakukan. Pada perkembangan selanjutnya, didapatkan informan lanjutan yaitu Bapak Nasrudin selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) SIM Corner Sidoarjo. Selain kepada penyedia pelayanan, peneliti juga melakukan wawancara kepada duapuluh informan selaku pengguna layanan yang dilakukan dengan cara accidental sampling yaitu penarikan sampel yang dilakukan dengan cara memilih orang yang kebetulan ditemui, diantaranya Mas Tiar, Mas Rizky, Bu Santi, Pak Putut, Bapak Hardian. guna mengetahui perspektif pengguna pelayanan tentang kualitas pelayanan SIM Corner. Sejalan dengan pelaksanaan wawancara tersebut, peneliti juga telah melakukan dokumentasi yaitu pengumpulan dan pencatatan data-data sekunder khususnya tentang profil, struktur organisasi, SDM, dasar hukum SIM Corner, serta jumlah pengguna SIM Corner.

Data yang telah diperoleh selama penelitian akan disajikan dalam bab ini sesuai dengan kerangka pemikiran diawal yaitu dimulai pada bagian pertama mengenai gambaran pelayanan SIM Corner. Yang kedua adalah pendeskripsian kualitas pelayanan SIM Corner.

### **III.1. Kualitas Pelayanan SIM Corner oleh Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo**

SIM Corner merupakan bagian program jemput bola dari Satlantas Polresta Sidoarjo dalam memberi pelayanan kepada masyarakat Sidoarjo. Pelayanan pun dapat diberikan tanpa pelanggan harus berdesakan. Hasil dari perwujudan SIM Corner ini juga terasa di kantor Satlantas Polres Sidoarjo,

dimana salah satu tujuan yang melatar belakangi berdirinya SIM Corner adalah mengurangi adanya calo. Hal ini diuraikan lebih lanjut oleh Iswadi Hariono selaku Kepala Unit Registrasi Identifikasi Pengemudi sebagai berikut:

”SIM itu berguna untuk orang yang bekerja, dibandingkan STNK yang dalam pelayanannya tidak banyak berpengaruh. Artinya orang mencari SIM untuk mencari uang. Sekecil apapun pelayanan SIM pasti dipermasalahkan ketimbang STNK yang meskipun ada kekurangannya dianggap maklum. Dalam hal ini polisi mengembang pelayanan seperti itu. Berkaitan dengan hal itu adalah data jumlah kendaraan, data kecelakaan, jumlah penduduk yang usianya 17 tahun ke atas. Sehingga muncul prosentase-prosentase yang berkaitan dengan pelayanan SIM. Berangkat dari permasalahan itu muncullah inovasi-inovasi dari kepolisian pelayanan seperti SIM dan STNK. Dengan tujuan memudahkan, melayani, lebih cepat dengan pelayanan tersebut. Dulu pelayanannya hanya berpusat di Polres Sidoarjo. Tetapi sekarang sudah muncul SIM Keliling, SIM Corner, dan lain-lain.”<sup>3</sup>

Pernyataan lainnya yang dikemukakan oleh Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) SIM Corner, yaitu Bapak Nasrudin yang mengatakan bahwa:

”SIM Corner ini adalah suatu pelayanan SIM khusus untuk perpanjangan SIM A dan SIM C, tidak dibenarkan membuat SIM baru di SIM Corner. Layanan ini bersifat jemput bola yang tujuannya memang untuk memudahkan masyarakat Sidoarjo yang super sibuk sehingga tidak perlu lagi untuk jauh-jauh ke Polres Sidoarjo.”<sup>4</sup>

SIM Corner ini juga diatur dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Undang – Undang No : 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas jalan. Termasuk dalam kebijakan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam bidang Partnership Building Fungsi utama dari sarana pelayanan SIM Corner tersebut antara lain:

<sup>3</sup> wawancara dengan Bapak Iswadi selaku Kanit Registrasi Identifikasi pada tanggal 13 Oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polresta Sidoarjo.

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudin selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) pada tanggal 13 Oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polresta Sidoarjo.

mempercepat proses pelaksanaan operasional SIM , sehingga dapat menghemat waktu yang diluang oleh pengguna layanan dalam menyelesaikan perpanjangan SIM;

1. meningkatkan produktivitas pelayanan perpanjangan SIM;
2. meningkatkan kualitas kepuasan pelayanan perpanjangan SIM yang lebih baik;
3. jaminan ketepatan prosedur dan nominal biaya perpanjangan SIM;
4. kesederhanaan atau kemudahan dalam proses pelaksanaan SIM Corner ;
5. menimbulkan rasa kenyamanan bagi penggunan pelayanan yang menggunakan SIM Corner
6. mengurangi praktek percaloan
7. Sejak munculnya pelayanan ini dengan sendirinya pelayanan perpanjangan di Satlantas sidoarjo berkurang. Seperti yang diungkapkan oleh Kapokja SIM Corner

Bapak Nasruddin sebagai berikut:

”Semenjak ada peraturan Kepolisian Republik Indonesia Undang – Undang No : 22 Tahun 2009 SIM Corner tentunya kita mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang dulunya masyarakat sibuk, ada urusan lain, dan sebagainya, akan lebih dipermudah dengan pelayanan ini.

Hal yang sama dikemukakan oleh Bapak Iswadi Hariono sebagai berikut:

”Terbukti dengan berkurangnya pemohon di polres Sidoarjo. Sampai sekarang kita sudah banyak pemohon jadi masyarakat sudah lebih nyaman dengan pelayanan ini.”<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> wawancara dengan Bapak Iswadi Hariono selaku Kanit Registrasi Identifikasi pada tanggal 13 Oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polresta Sidoarjo.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM Corner disambut baik oleh masyarakat yang terbukti dengan berkurangnya pemohon di Satlantas Polres Sidoarjo serta tidak adanya calo yang selama ini meresahkan masyarakat.

Pelayanan SIM Corner ini menggunakan dua computer pegawai dan satu computer ( server ) dan semua aktivitas dilakukan di dalam stan yang di sewa di Sun City Mall. Dengan adanya SIM Corner di Sun City Mall cukup mudah bagi pengguna layanan perpanjangan SIM, di bandingkan dari loket satu ke loket yang lainnya yang terdapat di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo. Di samping itu keberadaan calo tidak ditemukan di area SIM Corner ini.

Selanjutnya proses pelayanan SIM Corner ini dikemukakan oleh Bapak Iswadi Hariono sebagai berikut:

”Dengan SIM Corner, kita memberikan layanan perpanjangan SIM dengan 1 computer ( server ) dan 2 computer pegawai dengan waktu 10 sampai 20 menit. Yang dilayani adalah perpanjangan SIM A dan C. Syaratnya fotokopi KTP, SIM yang mati tidak lebih dari 12 bulan serta tes kesehatan.”<sup>6</sup>

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat dikatakan bahwa proses pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) tergolong mudah. Pertama kali pemohon SIM hanya membeli formulir yang kemudian mengisi formulir tersebut, selanjutnya pemohon menunggu sampai namanya dipanggil, setelah dipanggil namanya pemohon SIM melakukan proses foto, sidik jari, dan kemudian tes kesehatan dan asuransi.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kapokja SIM Corner Bapak Nasrudin sebagai berikut:

---

<sup>6</sup> Ibid.

”Mengenai mekanismenya masyarakat harus datang dengan membawa fotokopi KTP dan SIM sebanyak masing-masing 2 lembar. Jika tidak membawa fotokopiannya, masyarakat bisa fotokopi di area SIM Corner yang memang menyediakan dan untuk memudahkan masyarakat dalam segala hal. Kemudian masyarakat mengisi formulir, periksa kesehatan dan asuransi, lalu foto. Selanjutnya tinggal menunggu hasil SIM baru.”<sup>7</sup>

Namun, bisa juga para pemohon SIM bisa tidak melalui tes kesehatan karena bisa membawa bukti kesehatan dari dokter umum atau pemerintah yang diakui, asuransi juga tidak wajib karena bersifat menawarkan. Hal tersebut diungkapkan oleh Kapokja SIM Corner Bapak Nasrudin sebagai berikut:

”Dalam hal kesehatan, masyarakat boleh tidak dari situ, boleh membawa surat keterangan kesehatan dari dokter umum atau dokter pemerintah. Hal itu juga berlaku pada asuransi. Warga boleh tidak membayar asuransi. Istimahnya tidak wajib.”<sup>8</sup>

Apabila terdapat yang mengurus perpanjangan tapi kehilangan SIM maka pemohon harus membawa surat kehilangan dan print out dari Satlantas Sidoarjo. Seperti yang diungkapkan oleh Kapokja SIM Corner Bapak Nasrudin sebagai berikut:

“Orang tersebut harus minta surat kehilangan dari Kepolisian serta print out SIM lama dari Satlantas Sidoarjo. Hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi adanya rekayasa.”<sup>9</sup>

Pelayanan SIM Corner ini hanya melayani perpanjangan SIM. Tidak dibenarkan membuat SIM baru di pelayanan ini. Sesuai dengan pernyataan Kapokja SIM Corner Bapak Nasrudin sebagai berikut:

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudin selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) pada tanggal 13 Oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polresta Sidoarjo.

<sup>8</sup> Ibid

<sup>9</sup> Ibid

”Sementara ini kita hanya menerima perintah seperti itu, kemungkinan seperti di Jakarta ada SIM Komunitas yang memberikan pelayanan di berbagai tempat tentang pembuatan SIM baru. Hal itu karena memang fasilitas sudah terpenuhi seperti administrasinya dan prakteknya di lapangan. Sementara ini kita tidak bisa seperti itu karena memang fasilitas pendukung kita belum terpenuhi. Mungkin ke depannya bisa seperti itu, sementara ini hanya wacana saja.”<sup>10</sup>

Sama dengan yang diungkapkan oleh Bapak Iswadi Hariono sebagai berikut:

”Pelayanan ini hanya perpanjangan pertimbangannya adalah memang SIM belum online tapi memang sudah ada wacana seperti itu. Karena juga berkaitan dengan jaringan di masing-masing. Mungkin ke depannya bisa dilakukan pelayanan antar wilayah. Sementara ini masih lokal satu wilayah. Karena SIM adalah identitas resmi yang bisa dipertanggung jawabkan.”<sup>11</sup>

Berdasarkan kutipan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan ini hanya perpanjangan karena sementara ini pihak Satlantas Sidoarjo hanya menerima perintah seperti itu. Selain itu adalah karena fasilitas yang tersedia belum tercukupi untuk membuat program pelayanan untuk membuat SIM baru. Saat ini hanya masih bersifat lokal di satu wilayah.

SIM Corner ini beroperasi setiap hari Sun City Mall. Oleh karena itu, Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polresta Sidoarjo memiliki jadwal pelayanan setiap hari untuk memberi pelayanan kepada pemohon Hal ini dikatakan oleh Bapak Iswadi Hariono sebagai berikut :

”Jadwalnya pun tetap karena memang sudah tersosialisai di media-media. Pelayanan mulai pukul 10.00 WIB sampai Pukul 21.00 WIB untuk Senin sampai Jum’at. Kalau Sabtu dan Minggu bersambung dengan Night Service sampai pukul 22.00 WIB.”<sup>12</sup>

<sup>10</sup>.Ibid

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Iswadi Hariono selaku Kanit Registrasi Identifikasi pada tanggal 13 Oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polresta Sidoarjo

<sup>12</sup> Ibid.

Namun, dalam prakteknya masih ada beberapa pemohon yang masih belum mengetahui jadwal dan mekanisme SIM Corner itu sendiri. Hal itu ditanggapi oleh Kapokja SIM Corner Bapak Nasrudin sebagai berikut:

”Selama ini pihak kami sudah berusaha terus sosialisasi di berbagai media seperti Radio di seluru Sidoarjo dan media cetak, Internet. Tapi kami terus berusaha sosialisasi. Mungkin memang banyak faktor yang membuat masyarakat seperti itu. Mungkin ada yang masih gagap akan teknologi atau super sibuk sehingga belum bisa mengakses. Kita juga memasang banner yang bertuliskan jadwal agar masyarakat bisa tahu.”<sup>13</sup>

Hal itu juga ditanggapi oleh Bapak Iswadi Hariono sebagai berikut :

”Memang sebagian masyarakat belum seluruh nya mengetahui adanya SIM Corner. atau sibuk jadi kadang mereka tidak bisa mengakses internet atau media promosi. Mungkin selanjutnya akan menambah kan Media Promosi.”<sup>14</sup>

Tentang masih terdapat pemohon yang belum tahu karena banyak faktor yang membuat masyarakat seperti itu. Mungkin ada yang masih gagap akan teknologi atau super sibuk sehingga belum bisa mengakses. Para petugas juga memasang banner yang bertuliskan jadwal agar masyarakat bisa tahu.

Seperti kebanyakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang sedikit banyak menghadapi kendala baik secara internal maupun eksternal, ternyata pelayanan SIM Corner belum memiliki kendala yang berarti. Meskipun ada itupun bisa diatasi dan juga pihak Polres Sidoarjo melakukan evaluasi setelah pelaksanaan program. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Iswadi Hariono sebagai berikut:

”Awal muncul memang masyarakat sangat antusias sehingga antri dan mesin sempat rusak sehingga harus mendatangkan teknisi dari Jakarta. Jadi

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudin selaku Kapokja SIM Corner pada tanggal 13 Oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polresta Sidoarjo

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bapak Iswadi Hariono selaku Kanit Registrasi Identifikasi pada tanggal 13 Oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polresta Sidoarjo.

kita Cuma bisa menunggu sehingga pelayanan terganggu. Tapi sekarang sudah ada dua teknisi yang dikirim dari Jakarta untuk wilayah Jawa Timur yang siap melayani. Fasilitas fisik biasa kalau rusak bisa diperbaiki sendiri. Komplain langsung bisa di isi lampiran saran dan di masukan di kotak saran. jadi tidak melalui anggota agar cepat teratasi. Karena sudah terpampang nomor layanan di Banner dan kotak saran yang terdapat di lokasi SIM Corner. Hambatan secara nyata adalah kurang dukungan operasional. Seperti memanggil teknisi tersebut dan Belum tersedia nya ruang tunggu di SIM Corner Sun City Mall. Sehingga petugas hanya memberi tempat duduk di dekat meja operator.”<sup>15</sup>

Pendapat lainnya mengenai hambatan yang terjadi di SIM Corner juga dilontarkan oleh Bapak Nasrudin yang mengatakan bahwa :

”Yah mungkin sekarang masih masalah biasa jadi bisa diatasi. Dulu memang masalah teknisi. Kalau dulu ada fasilitas yang rusak, kita harus mendatangkan teknisi dari Jakarta sehingga harus menunggu mereka datang dulu. Tapi sekarang di Jawa Timur sudah didatangkan khusus dari Jakarta dua teknisi yang mengontrol untuk mengantisipasi kendala seperti dulu”<sup>16</sup>

Permasalahan atau kendala yang muncul relatif bisa diatasi dan juga pihak Satlantas Sidoarjo melakukan evaluasi setelah pelaksanaan program. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Iswadi Hariono sebagai berikut:

”Yang rutin biasanya Rabu pagi. Karena kita ada target layanan dan produksi kepada Polda. Semakin banyak produksi semakin bagus dengan mengabaikan sikap pelayanan. Kadang juga kita sudah responsif, iya kalau sedikit, kalau banyak kita juga capek untuk bersikap ramah terus. Tapi saya berusaha terus untuk mengevaluasi para anggota.”<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Ibid.

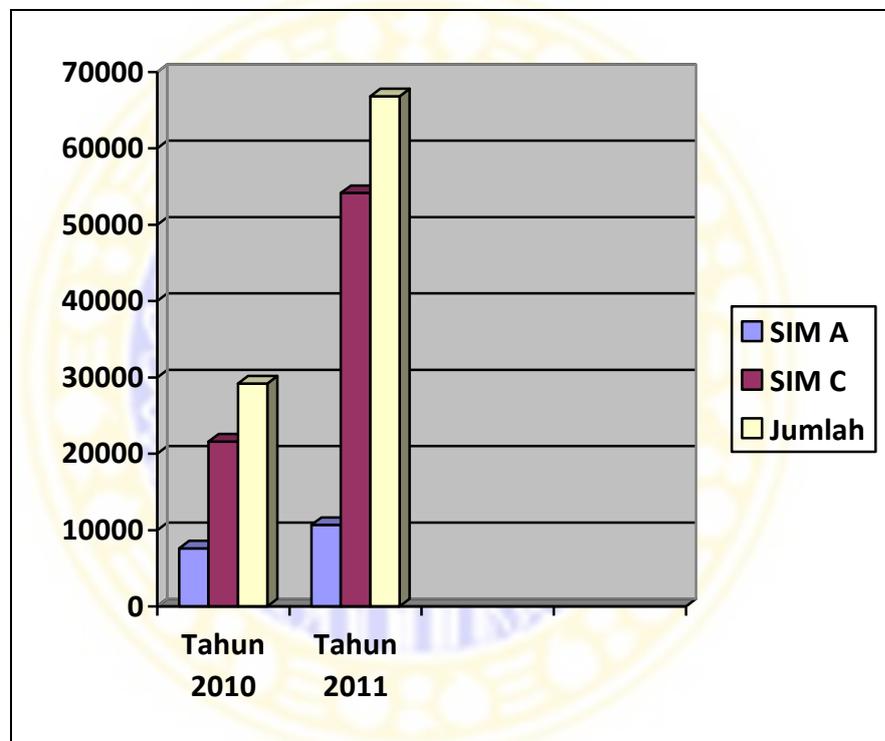
<sup>16</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudin selaku Kapokja SIM Corner pada tanggal 13 oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlanta Sidoarjo

<sup>17</sup> Wawancara dengan Bapak Iswadi Hariono selaku Kani Registrasi Identifikasi pada tanggal 13 Desember 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polresta Sidoarjo

Pendapat lainnya dilontarkan oleh Bapak Nasrudin yang mengatakan bahwa:

”Dalam hal ini kita selalu evaluasi setiap hari setelah selesai beroperasi. Jadi kita tidak menunggu datangnya masalah. Kalau ada masalah jadi bisa langsung diatasi. Agar besoknya pelayanan tidak terganggu.”<sup>18</sup>

**Grafik III.1**  
**Data Produksi SIM Corner Satlantas Polres Sidoarjo dari Tahun 2010 sampai Tahun 2011**



Sumber: Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polresta Sidoarjo

Dari grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa antusiasisme dari para pemohon SIM mulai dari Tahun 2010 mencapai 29.209 pemohon yang kemudian meningkat pada Tahun 2011 yaitu pada angka 66.827 pemohon.

<sup>18</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudin selaku Kapokja SIM Keliling pada tanggal 13 Oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polresta Sidoarjo

Sesuai dengan kenyataan di lapangan, maka kualitas pelayanan publik Dan Kepuasan Pelanggan pada SIM Corner di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo akan dianalisis dengan menggunakan elemen Tangibles Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Berikut akan disajikan data dan akan dianalisis berdasarkan elemen yang sesuai dengan lapangan kemudian diinterpretasikan.

### III.1.1 Bukti Fisik

Tangibles adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.<sup>19</sup> SIM Corner ini menggunakan stan sewaan yang semua kegiatannya dilakukan didalam Sun City Mall tersebut. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan cepat dan ringkas. Berikut pernyataan dari Ibu Santi sebagai berikut:

“Iya enak, ini kan nama konsepnya menjemput bola, kita sebagai konsumen kan disini..ya lebih enak bisa dijangkau dan bisa sambil jalan – jalan karena lokasi nya enak , kalau ke Polres Sidoarjo kan juga lama. Harus ke sana kemari kalau ini enak praktis.”<sup>20</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Santi diatas bahwa sarana fisik dari SIM Corner yang berupa Stan Pertokohan di Sun City Mall tersebut dianggap lebih praktis. Karena pemohon SIM tidak perlu berjalan kesana-kemari dengan jarak yang jauh seperti secara konvensional yang ada di Polres Sidorjo. Pemohon hanya melalui satu pintu saja.

Peralatan fisik yang terdapat pada SIM Corner untuk memberikan pelayanan diungkapkan oleh Bapak Putut, sebagai berikut:

<sup>19</sup> Napitupulu, Paimin. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung. PT. Alumni. 2007. hal : 172

<sup>20</sup> Wawancara dengan Ibu Santi selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 16 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

“Mas bisa liat sendirikan...disini ada apa aja., loket pendaftaran, komputer, mesin pencetak sim, sidik jari, tanda tangan, printer, lemari, dan juga cuman keluhan saya mengapa tidak ada nya ruang tunggu sehingga orang yang menunggu SIM jadi harus duduk di depan Stan.”<sup>21</sup>

Penggunaan kamera digital untuk foto SIM, sidik jari digital dan juga alat pencetak SIM tersebut juga sudah menggambarkan penggunaan teknologi modern untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dari petikan wawancara tersebut dapat kita ketahui bahwa alat yang paling menunjang digunakan dalam pelaksanaan operasional SIM Corner adalah alat-alat yang memiliki teknologi informasi dan komunikasi terkini, seperti komputer, alat pencetak sim, alat sidik jari, tanda tangan dan printer. Padahal pada dasarnya menurut, moenir, sarana pelayanan seperti mesin yang digunakan merupakan alat bantu untuk mempercepat pelaksanaan pekerjaan.

Peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk melayani perpanjangan SIM pada SIM Corner di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo, sejak tahun 2010 belum ada pembaharuan baik itu dari segi software (perangkat lunak berupa program-program baru) yang ada di dalam komputer, maupun hardware (perangkat keras misalnya processor, hardisk, alat tanda tangan, sidik jari dan pencetak SIM). Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Nasrudin, menyatakan bahwa :

“kalau pergantian peralatan sampai saat ini sih belum ada yang diganti, tetapi kalau perbaikan sih ada seperti kalau komputernya lagi error..bermasalah gitu ya diperbaiki saja. Pokoknya rusaknya masih belum parah, masih bisa dipakai ya tidak diganti dulu.”<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudi selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) dan merupakan Kapoja SIM Corner pada tanggal 16 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

<sup>22</sup> Ibid.

Sejak tahun 2010 peralatan yang ada di SIM Corner belum pernah diganti sehingga sejak tahun 2010 hingga 2012 ini belum ada percepatan proses yang berarti. Mengingat teknologi informasi komputer yang tiap tahunnya mengalami perubahan, dan tentunya teknologi itu sebagai penentu kecepatan proses pelayanan. Mengenai peralatan fisik seperti komputer, printer, alat sidik jari dan tanda tangan, serta alat pencetak SIM yang digunakan untuk pelayanan perpanjangan SIM melalui SIM Corner ini hanya sebatas pemeliharaan.

Perubahan atau pergantian alat-alat teknologi terbaru memang cukup penting bagi peningkatan kualitas perpanjangan SIM. Tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat pemohon SIM menginginkan pelayanan yang cepat, murah, dengan hasil yang maksimal. Hal ini diungkapkan oleh Mas Rizky selaku pemohon SIM dengan menggunakan SIM Corner, yang mengatakan bahwa:

“ ..... saya tadi kebetulan pada waktu mengurus agak lama karena tiba-tiba komputernya rusak jadi saya tadi menunggu agak lama. Ya seharusnya ada komputer cadangan gitu mas biar ga menghambat gini. Atau paling tidak sebelum beroperasi diperiksa dulu keadaan komputernya.”<sup>23</sup>

Peranan teknologi yang berbasis informasi dan komunikasi sangat diperlukan dalam menyediakan produk yang berupa barang atau jasa. Dalam perannya untuk produk-produk berbentuk barang maupun jasa, teknologi informasi sangat berperan dalam menjalin hubungan perusahaan dengan distributor atau memberikan informasi mengenai produk mereka kepada konsumen, selain digunakan untuk menjalankan fungsi-fungsi perusahaan secara internal. James W. Cortoda berpendapat bahwa:

---

<sup>23</sup> Wawancara dengan Mas Rizky selaku pengguna SIM corner pada tanggal 17 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

“Dengan adanya kualitas dari pelanggan, maka yang mampu memberikannya akan berada dalam posisi yang lebih baik untuk berhasil. Media untuk menyampaikan barang dan jasa berkualitas adalah melalui perbaikan proses...”<sup>24</sup>

Perbaikan proses pelayanan yang menggunakan alat-alat berteknologi informasi komunikasi canggih seperti komputer mempunyai peranan penting yang dilakukan melalui tiga cara fundamental yang dikemukakan oleh Deming dan Juran dalam pemrosesan suatu informasi, adalah sebagai berikut:

1. Pertama : seseorang dapat melakukan pengawasan terhadap “proses yang sedang berlangsung”. Ketika suatu proses sedang dijalankan, komputer dapat melacak efektivitasnya, menghasilkan data yang memungkinkan pemilik proses tersebut untuk memperbaikinya.
2. Kedua : komputer dapat menyimpan informasi yang berguna dalam bentuk database dalam pelaksanaan tugas atau proses-proses yang penting bagi para pelanggan.
3. Ketiga : komputer dapat memperpendek jalur komunikasi dan mempercepat pengerjaan segala sesuatu sehingga menghasilkan pengurangan waktu siklus.

Kesimpulannya bahwa pemakaian alat-alat berteknologi canggih dalam informasi komunikasi dalam sebuah pelayanan publik sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, termasuk juga dalam penyediaan pelayanan perpanjangan SIM. James W. Cortada akhirnya menyimpulkan bahwa:

“Sistem informasi merupakan kunci keberhasilan implementasi kualitas pada organisasi apapun. Oleh karena itu, sistem informasi diharapkan

---

<sup>24</sup> Cortada, James W. Total Quality Management: Terapan dalam Manajemen Sistem Informasi. Yogyakarta. McGraw-Hill Book Co & Andi. 1996. hal : 19

sebagai pendukung dan juga diharapkan untuk mengimplementasikan strategi-strategi tersebut dalam departemennya sendiri oleh karena alasan-alasan yang sama.”<sup>25</sup>

Kritikan mengenai peralatan yang digunakan dalam SIM Keliling juga dilontarkan oleh Ibu Santi, berbeda seperti Mas Rizky yang menyoroti komputer sebagai penginput data beliau menyoroti tentang ruang tunggu. Ibu Santi menyatakan bahwa:

“yang perlu diperbaiki dalam SIM Corner ini apa ya mas. Hmm..mungkin ruang tunggu nya mas. Disini kan tidak ada ruang tunggu nya dan sedikit sekali kursi. Jadi kalau menunggu ya di depan Stan Sim Corner karena ruang tunggu nya tidak ada .”<sup>26</sup>

Mengenai keterbatasan ruang tunggu di dalam SIM Corner menjadi keluhan prioritas para pemohon SIM yang menggunakan SIM Corner ini. Para pemohon SIM mengeluh capek berdiri bila terjadi antrian. Hal serupa yang dilontarkan oleh Ibu Santi juga dilontarkan oleh Mas Tiar, beliau berkata :

“Yang kurang dari SIM Corner ini apa ya mas..saya rasa ruang tunggu mas. Saya habis mengisi formulir ini berdiri terus sampai sekarang ini mas. Pegel juga mas, lah tempat duduknya ga ada mas. Jadi ya terpaksa berdiri begini mas..”<sup>27</sup>

Dalam memberikan pelayanan publik, ruang tunggu memang sangat diperlukan. Hal itu dikarenakan bila para pengguna pelayanan sedang mengantre giliran mendapatkan pelayanan, maka pengguna pelayanan dapat menunggu di ruang tunggu. Ruang tunggu juga merupakan fasilitas terpenting dalam fasilitas pelayanan.

---

<sup>25</sup> Ibid. hal : 27

<sup>26</sup> Wawancara dengan Ibu Santi selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 6 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

<sup>27</sup> Wawancara dengan Mas Tiar selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 17 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

Kutipan wawancara dengan bapak putut selaku pengguna Sim Corner tentang fasilitas pelayanan SIM Corner sebagai berikut:

“ pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/berkas permohonan, penjualan karcis, penyeteroran dan penerimaan uang; satu dan lain disesuaikan dengan jumlah orang yang harus dilayani rata-rata setiap hari kerja. Informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan. Untuk menghindari kemungkinan timbulnya salah paham terutama karena kelainan bahasa, lebih baik sebelumnya disiapkan keterangan atau petunjuk tertulis secara singkat tetapi jelas mengenai sesuatu yang umum diperlukan. Mengenai cara ini dapat dihindari timbulnya tanya jawab di ruang pelayanan yang dapat mengganggu orang lain. Jadi ruang informasi ini sengaja disediakan untuk segala macam pertanyaan dan petunjuk mengenai berbagai hal dalam hubungan dengan kegiatan pelayanan. Tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan tempat sampah. Jika ruang tunggu cukup luas (misalnya kapasitas diatas 100 orang) sebaiknya disediakan kantin dan toko kecil yang menyediakan keperluan ringan orang-orang yang sedang menunggu supaya tidak jenuh. Setidak-tidaknya di ruang tunggu disediakan minuman air putih.”<sup>28</sup>

Indikator tangibles dalam konteks pelaksanaan SIM Corner dapat berfungsi sebagai alat utama atau alat pembantu dalam melaksanakan operasionalisasi, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan masyarakat pemohon SIM yang berhubungan atau menggunakan SIM Corner tersebut.

Dalam memberikan pelayanan, ruang tunggu memang sangat diperlukan. Hal itu dikarenakan bila para pengguna pelayanan sedang mengantre giliran mendapatkan pelayanan, maka pengguna pelayanan dapat menunggu di ruang tunggu. Ruang tunggu juga merupakan fasilitas dalam fasilitas pelayanan,

<sup>28</sup> Kutipan wawancara dengan bapak putut selaku pengguna Sim Corner Sun City Mall Sidoarjo.

menurut analisis tentang fasilitas SIM Corner kurang optimal dikarenakan tidak adanya ruang tunggu sehingga sehingga saat mengantre giliran banyak yang menunggu di depan pertokoan Sim Corner karena tempat duduk nya penuh. Selain ruang tunggu ada yang perlu di perbaiki computer, bila terlalu banyak pemohon computer sering macet.

### III.1.2. Reliabilitas

Reliability adalah kemampuan dan kehandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.<sup>29</sup> Dalam proses pelaksanaan SIM Corner , Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polresta Sidoarjo memiliki tolak ukur kecepatan waktu, kesesuaian prosedur, dan ketepatan nominal biaya perpanjangan SIM untuk melayani perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Kecepatan pelayanan pada SIM Corner cukup singkat, yaitu hanya dalam waktu sepuluh menit proses perpanjangan SIM dapat terselesaikan. Hal seperti ini seperti yang dikemukakan oleh Ibu Santi sebagai pengguna SIM Corner :

”Enak, praktis, tidak buang-buang waktu juga. Kalau di Polres kan lama. Kalau disini cepet, syaratnya mudah juga.Cukup foto, ngisi biodata selesai. Dan kalau dihitung-hitung waktunya ya tidak lebih10 menit lah.”<sup>30</sup>

Pernyataan Ibu Santi tersebut juga disepakati oleh Bapak Putut, yang mengatakan bahwa:

”ya..enak ga pake kesini-sini. Kalau di Polres kan dari tempat kesini

<sup>29</sup> Napitupulu, Paimin. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung. PT. Alumni. 2007. hal : 172

<sup>30</sup> Wawancara dengan Ibu S anti selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 16 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

pindah kesana terus pindah-pindah terus. Kalau disini tidak, enak ringkes satu tempat. Cepat, enak pokoknya dan bisa sambil jalan – jalan di Mall”<sup>31</sup>

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan melalui SIM Corner ini dirasa jauh lebih cepat dari pada yang ada di Polres sidoarjo.

Penyelenggaraan SIM Corner di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo mengacu kepada prosedur yang ada, hal ini dikarenakan sebelum petugas SIM Corner mulai menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat pemohon SIM melalui SIM Corner sudah diberikan pelatihan khusus. Hal seperti ini diungkapkan oleh Bapak Iswadi Hariono yang mengatakan bahwa:

”Ada, pelatihan. Tidak SIM Corner saja. Karena perangkatnya SIM Corner dan sim keliling maupun konvensional itu sama. Pelatihan awalnya sama-sama. Pelatihannya disini (Polres Sidoarjo) mereka datang disini, istilahnya tutornya yang datang kesini. Tidak SIM Corner datang kesini ada tutor yg mengelola itu, mengendalikan printer, dll. Datang dari jakarta.”<sup>32</sup>

Pelatihan yang diberikan oleh pusat atau dari Polri agar berjalan efektif pada saat menjalankan, SIM Corner maka diberikan pengarahan internal dari Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo kepada petugas SIM Corner. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Iswadi Hariono. Beliau mengatakan bahwa :

”.....Sebelum berangkat bertugas, petugas pelayanan kita berikan mereka arahan. Arahan itu diberikan setiap harinya. Supaya dalam menjalankan tugasnya dapat berjalan dengan baik.”<sup>33</sup>

Dengan adanya pelatihan yang diberikan oleh pusat dan pengarahan setiap

<sup>31</sup> Wawancara dengan Bapak Putut selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 18 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

<sup>32</sup> Wawancara dengan Bapak Iswadi Hariono selaku Kani Registrasi Identifikasi pada tanggal 13 Oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polres Sidoarjo.

<sup>33</sup> Ibid.

harinya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polresta Sidoarjo tersebut sangat berguna bagi petugas SIM Corner untuk meminimalisir kesalahan dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik.

Dalam menggunakan SIM Corner pemohon SIM tidak akan dipersulit dalam melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan seperti yang dikemukakan oleh bapak nasrudin sebagai berikut :

”.. SIM yang telah habis masa berlakunya,Foto copy SIM yang telah habis masa berlakunya,Foto copy KTP. Sudah itu aja mas yang harus dilengkapi ..”

Sedangkan proses pelayanan SIM Corner harus mengikuti langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Bapak Nasrudin sebagai berikut:

”Ok..pertama masyarakat bisa langsung daftar diloket, langsung mengantri sesuai nomer antrian masing-masing. Untuk pertama, diloket masyarakat langsung membayar biaya perpanjangan sim sebanyak 90rb untuk tiap sim nya. Setelah daftar langsung isi formulir yang sudah diberikan, karena petugas diloket sudah memberikan nomer urut sesuai dengan urutan masing-masing untuk mempermudah proses foto. Setelah itu ada Rikes kemudian asuransi.”<sup>34</sup>

Melihat petikan wawancara oleh Bapak Nasrudin tersebut prosedur pelayanan yang diberikan sangatlah mudah. Pada saat datang pemohon SIM langsung bisa menuju diloket untuk membayar biaya perpanjangan SIM kemudian mengisi formulir yang sudah diberikan. Kemudian menunggu antrian setelah dipanggil pemohon SIM melakukan foto dan kemudian SIM jadi. Pengisian formulir memang sangat diperlukan.

---

<sup>34</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudin selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) pada tanggal 13 Oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polresta Sidoarjo.

Dengan pengertian dan kegunaan formulir seperti di atas dapat dirinci mengenai manfaatnya sehari-hari dalam kaitan dengan pelayanan, berikut kutipan wawancara dengan bapak Nasrudin selaku Kapokja Sim Corner Sun City Mall Sidoarjo.<sup>35</sup>

”Mempermudah petugas meneliti ketepatan pada formulir, Mempermudah pihak yang bersangkutan dalam pengisian sesuai dengan kepentingan, Memperpendek waktu pelayanan, Memperoleh sistematika uraian yang sesuai dengan apa yang dikehendaki instansi, Mengurangi timbulnya tanya-jawab antara yang bersangkutan dengan petugas, Memudahkan dalam penyimpanan karena telah dibakukan. Memudahkan pengawasan”

Prosedur pelayanan perpanjangan SIM dengan menggunakan SIM Corner memang cukup mudah dan menghemat waktu, pemohon SIM pada umumnya memberikan apresiasi positif terhadap kemudahan prosedur yang di berikan Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polresta Sidoarjo. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Putut sebagai berikut:

”Rasanya cepat, praktis, gampang gitu. Ya cepat aja mas, gampang kok tadi beli formulir, ngisi, nunggu dipanggil, masuk terus foto tanda tangan sidik jari terus jadi. Ga lama kok ya 10 menit mungkin mas.”<sup>36</sup>

Selain pemohon SIM diberikan kemudahan prosedur perpanjangan SIM yang ringkas, prosedur yang cepat itu juga ditunjang oleh kemampuan petugas dalam menjalankan aplikasi komputer seperti dalam kutipan wawancara oleh Bapak Putut sebagai berikut :

”Sudah cukup handal kok mas, mungkin dia ini petugasnya ada porsinya sendiri dalam tugasnya. Dan adanya komputer terus pencetak SIM, alat buat tanda tangan terus ada buat fotonya itu jadi ya ngerasa cepet

<sup>35</sup> Ibid

<sup>36</sup> Wawancara dengan Bapak Putut selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 18 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

dan petugasnya handal lah dalam mengoperasikan alat-alat itu.”<sup>37</sup>

Menurut pendapat Bapak Putut dari kutipan wawancara tersebut kecepatan dan ketepatan pelaksanaan SIM Corner itu tidak hanya didukung oleh adanya prosedur atau peraturan baku yang tepat, tetapi yang berperan penting dalam keakurasian tujuan SIM Corner sebenarnya adalah kemampuan petugas itu sendiri dengan dibantu oleh peralatan yang ada.

Tarif yang harus dibayar para pemohon SIM yang telah ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Satlantas Polresta Sidoarjo sebesar Rp. 90.000 itu, dibenarkan oleh Bapak Putut sebagai berikut:

“Rp. 90.000 mas sesuai dengan ketetapan Satlantas Polres Sidoarjo.”

Menurut wawancara dengan Bapak Putut tarif untuk perpanjangan SIM sebesar Rp. 90.000 itu memang sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Satlantas Polres Sidoarjo.

Jadi dari petikan oleh pemohon SIM tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan melalui SIM Corner di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo sudah akurat, baik itu dari segi kecepatan atau ketepatan waktu, kesesuaian prosedur pelayanan dan tarif perpanjangan SIM yang harus dibayarkan.

Menurut C.L. Littlefield dan kawan-kawan, yang garis besarnya bahwa standar waktu dapat ditetapkan pada waktu dilakukannya kerja, karena memang dalam pengukuran kerja termasuk pengukuran waktu yang diperlukan untuk penyelesaian tahap pekerjaan. Akan tetapi pengukuran waktu itu sendiri adalah

---

<sup>37</sup> Wawancara dengan Bapak Putut selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 18 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

suatu bentuk penelitian yang dapat berdiri sendiri yang hasilnya dapat dipakai bahan untuk penentuan tingkat produktivitas kerja, menentukan urutan prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya. Jadi standar waktu suatu proses banyak manfaatnya dalam pekerjaan apapun tak terkecuali pada pekerjaan yang bersifat pelayanan. Dengan standar waktu manajemen dapat merencanakan lebih lanjut tenaga kerja, peralatan dan bahan yang diperlukan dan juga dapat melakukan pengawasan yang efektif dari segi waktu.<sup>38</sup>

Kesesuaian prosedur operasional juga menjadi salah satu kunci dalam menjalankan suatu pelayanan publik yang berkualitas. Prosedur bersifat mengatur perbuatan baik kedalam (intern) maupun keluar (ekstern), maka ia harus diketahui dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, baik pegawai/pekerja maupun pihak-pihak diluar organisasi. Prosedur intern yang mengatur langkah atau perbuatan pegawai di dalam organisasi itu sendiri, misalnya prosedur kenaikan pangkat, prosedur melaksanakan kerja lembur, prosedur penggunaan hak cuti, prosedur tugas belajar, prosedur pemberhentian / pensiunan, dan lain sebagainya. Sedangkan prosedur ekstern pada dasarnya mengatur langkah atau perbuatan orang diluar organisasi yang mempunyai kepentingan terhadap hasil kegiatan organisasi baik berupa produk jasa maupun barang.<sup>39</sup>

Apabila suatu prosedur telah dibuat lalu diterapkan dan ternyata hasilnya baik memenuhi maksud, maka ia dibakukan menjadi prosedur tetap (potap) atau istilah dalam manajemen "*standard procedures*" atau "*standard operating*

---

<sup>38</sup> Moenir, H.A.S. Op. cit. hal: 20

<sup>39</sup> Ibid. hal : 107

*procedures*” (SOP). Dengan pembakuan prosedur, makin kuat kedudukan prosedur dalam rangka pencapaian tujuan. Ini berarti bahwa prosedur yang baku itu harus dapat menjadi tingkah laku kerja setiap pegawai/pekerja dalam organisasi itu. Dengan demikian dapat dihindari perubahan-perubahan prosedur setiap saat, sebab hal ini akan mempengaruhi kelancaran mekanisme pekerjaan.<sup>40</sup>

Prosedur yang telah dibuat dan ditetapkan memang tidak seharusnya diubah-ubah, hal ini dikarenakan SOP (Standart Operasional Procedure) memang dibuat untuk mempermudah dan mempercepat kualitas pelayanan, tanpa mengurangi pola interaksi yang fleksibel dan terjalin antara birokrat dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik. Misalnya saja dalam SIM Corner ini antara petugas operasional dan pemohon SIM harus sama-sama menaati prosedur perpanjangan SIM dengan memenuhi syarat-syarat yang berlaku, yaitu SIM yang lama / yang telah habis masa berlakunya, foto copy SIM yang lama / yang telah habis masa berlakunya, dan foto copy KTP.

Dibidang manajemen menurut Robert R.Katz ada 3 jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki oleh setiap manajer agar dapat melaksanakan tugasnya memimpin secara berdayaguna dan berhasil. 3 kemampuan dasar tersebut ialah, kemampuan teknik (technical skill), kemampuan bersifat manusiawi (human skill) dan kemampuan membuat konsepsi (conceptual skill).

1. Technical skill is the ability to use the tools, procedures or techniques of a specialized field. A surgeon, an engineer, a musician or an accountant all have technical skill in their respective areas. The manager need enough *technical skill* “to accomplish the mechanics of the particular job” he or

---

<sup>40</sup> Ibid.

- she is responsible for
2. Human skill is the ability to work with, understand and motive other people, either as individual or as groups. Managers need enough of this human relations skill to be able to participate effectively in and lead groups.
  3. Conceptual skill is the mental ability to coordinate and integrate all of the *organization's interests and activities. It involve the manager's ability to see the organization as a whole and to understand how its parts depend on each other. It also involves the manager's ability to understand how a change in any given part can effect the whole organization. A manager needs enough conceptual skill to recognize how the various factors in a given situation are interrelated, so that the actions he or she takes will be in the best interest of the total organization.*<sup>41</sup>

Berbicara mengenai kemampuan yang dimiliki aparat petugas dalam pelaksanaan SIM Corner , dengan merujuk pada tiga jenis kemampuan dasar menurut Robert R. Katz adalah sebagai berikut :

- a. Technical Skill : adalah kemampuan untuk menggunakan alat-alat, prosedur, atau teknik dalam bidang-bidang yang khusus. Dalam konteks penelitian ini petugas operator SIM Corner harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat-alat seperti komputer, printer, foto, sidik jari dan pencetak SIM. Serta menguasai prosedural atau teknik-teknik dalam pelaksanaan SIM Corner untuk tercapainya pelayanan perpanjangan SIM yang berkualitas.
- b. Human Skill : adalah kemampuan untuk bekerjasama, memahami, dan memotivasi orang lain, baik secara individual maupun dalam kelompok. Dalam konteks penelitian ini pejabat pelaksana seperti Ketua Kelompok Kerja SIM Corner harus mampu menggerakkan anggota atau staf SIM Corner untuk bekerjasama dalam menciptakan pelayanan yang baik dan

---

<sup>41</sup> Ibid. hal: 117

berkualitas terhadap pemohon SIM.

- c. **Conceptual Skill** : adalah kemampuan mental untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan semua kepentingan organisasi dan aktivitasnya. Dalam konteks penelitian ini pejabat pelaksana harus mampu menanamkan doktrin, mengkoordinasikan tugas-tugas pelayanan, dan mengintegrasikan nilai-nilai budaya organisasi pada semua staf agar citra pelayanan publik yang baik dan berkualitas dapat dirasakan tidak hanya secara intern organisasi Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polresta Sidoarjo, tetapi juga kepada lingkup eksternal yaitu masyarakat pemohon SIM yang menggunakan jasa di Polres Sidoarjo tersebut.

Kecepatan pelayanan pada SIM Corner cukup singkat, yaitu hanya dalam waktu sepuluh menit proses perpanjangan SIM dapat terselesaikan. Kesigapan petugas SIM Corner sangat di perlukan sehingga petugas SIM Corner di beri pelatihan dahulu seperti yang di ungkapkan Bapak Nasrudin Kapokja SIM Corner Sun City.

### **III.1.3. Daya Tanggap**

Responsiveness yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.<sup>42</sup> Levine menyatakan bahwa responsiveness adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat pemohon SIM dengan adanya SIM Corner ini

---

<sup>42</sup> Napitupulu, Paimin. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung. PT. Alumni. 2007. hal : 172

memang cukup meningkat dari tahun-ketahun. Hal ini dikarenakan bahwa seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dalam kesehariannya, maka masyarakat juga tidak ingin dipersulit manakala mereka akan melakukan perpanjangan SIM. Mereka membutuhkan waktu yang relatif singkat, prosedur yang mudah, dan kualitas pelayanan yang memadai dalam melaksanakan kewajibannya untuk memperpanjang SIM. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SIM Corner ini menurut Bapak Nasrudin ditandai dengan adanya peningkatan pemohon SIM yang menggunakan SIM Corner itu sendiri, beliau mengatakan:

“Jadi produksi pertama tidak terlalu banyak tapi naeknya itu bisa mencapai berapa persen ya...bisa mencapai kira-kira 1000 % itu. Mulai dari 13, 26, 64 langsung sampai perhari rata-rata 150-200. Kalau sekarang ya masih rata-rata sekitar 160an perhari paling sedikit ya 60an.”<sup>43</sup>

Dari petikan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan atau pemohon SIM yang menggunakan SIM Corner meningkat dari tahun 2010 sampai tahun 2011. Peningkatan yang signifikan ini tentunya didasari oleh kerelaan petugas dalam melayani wajib pajak secara tanggap, mengenai kebutuhan mereka akan kualitas layanan yang cepat, mudah, dan murah. Daya tanggap akan kebutuhan masyarakat ini dikemukakan oleh Bapak Nasrudin

”..... Karena masyarakat belum banyak yang tahu. Dan waktu itu masyarakat belum tahu apa itu sim Corner. Oleh karena itu, kita melakukan sosialisasi terus menerus kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik. Melalui radio-radio, internet, sms dan di pos-pos polisi. Akhirnya masyarakat sudah mulai banyak yang tahu. Dan dari mulut ke mulut kan, bahwa mengurus di SIM Corner itu mudah.”<sup>44</sup>

Daya tanggap petugas operator tersebut memang sangat diperlukan apalagi

<sup>43</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudi selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) dan merupakan Kapoja SIM Corner pada tanggal 16 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

<sup>44</sup> Ibid.

dalam upaya menyediakan pelayanan di bidang jasa. Apalagi jasa tersebut bersifat intangible, artinya tidak dapat dirasakan, dilihat, dan disentuh secara fisik, namun juga tidak bisa dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, dan dipahami secara rohaniah. Maka dari itu masyarakat dalam konteksnya disini adalah pemohon SIM, tidak dapat menilai kualitas jasa tersebut sebelum mereka menggunakan, merasakan, atau memanfaatkannya.

Peningkatan jumlah pemohon SIM yang menggunakan SIM Corner ini menurut Bapak Iswadi Hariono juga dikarenakan oleh pemberian informasi melalui media massa dan media elektronik, beliau mengatakan:

”Nah...betul, cara mensosialisasikan anda juga bisa nanti tanyakan lagi ke SIM Corner . Kita membuat begini, disamping kita mensosialisasikan di pos-pos polisi yang ada di seluruh Sidoarjo jadwal sim Corner kita juga bisa lewat internet, telephone atau fax melalui radio-radio yang ada di Sidoarjo kita titipkan disana.”<sup>45</sup>

Pemberian informasi melalui media cetak dan media elektronik juga diungkapkan oleh Bapak Nasrudin sebagai berikut:

“..... kita melakukan sosialisasi terus menerus kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik. Melalui radio-radio, internet, sms dan di pos-pos polisi. Akhirnya masyarakat sudah mulai banyak yang tahu. Dan dari mulut ke mulut kan, bahwa mengurus di SIM Corner itu mudah.”<sup>46</sup>

Kepedulian dari Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo ini menurut beliau tidak hanya sebagai penarik kuantitas masyarakat pemohon SIM yang akan menggunakan SIM Corner tetapi juga salah satu bentuk pelayanan perpanjangan SIM. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah memperoleh

<sup>45</sup> Wawancara dengan Bapak Iswadi Hariono selaku Kanit Registrasi Identifikasi pada tanggal 13 Oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polres Sidoarjo.

<sup>46</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudin selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) dan merupakan Kapoja SIM Corner pada tanggal 16 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

pelayanan yang mudah, cepat dan murah.

Mengenai penyampaian informasi dari Polres Sidoarjo mengenai tentang adanya SIM Corner dan Jadwal SIM Corner dirasa kurang memadai, karena tidak semua pemohon SIM yang menggunakan SIM Corner di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo mengetahui informasinya dari media yang disediakan oleh Satlantas Polres Sidoarjo. Hal seperti ini dikemukakan oleh Mas Rizky sebagai berikut:

“saya tadi tahu dari papa saya. Ada ngurus SIM di Sun City Sidoarjo. Ya udah saya ya langsung kesini aja.”<sup>47</sup>

Hal yang hampir serupa juga dilontarkan oleh Bapak Hardian Beliau mengetahui keberadaan SIM Corner dari orang lain. Berikut pernyataan beliau:

“Eh...tahu SIM ini dari tetangga saya.”<sup>48</sup>

Tidak hanya melalui kerabat dan orang lain, ada juga yang mengetahui keberadaan SIM Corner melalui ketidak sengajaan. Pernyataan tersebut dijelaskan oleh Ibu Santi sebagai berikut:

“Saya kan rumahnya disini di jalan Jenggolo, saya kebetulan jalandi Sun City kok tiba saya melihat ada sim corner dan saya tanya ke petugas untuk cara mengurus perpanjang sim.”<sup>49</sup>

Dari petikan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat mengetahui keberadaan SIM Corner bukan melalui media yang disediakan oleh Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo. Hal itu mengakibatkan media

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan Mas Rizky selaku pengguna SIM corner pada tanggal 17 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall..

<sup>48</sup> Wawancara dengan Bapak Hardian selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 17 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

<sup>49</sup> Wawancara dengan Ibu Santi selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 16 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

yang diberikan oleh Polres Sidoarjo kurang memadai. Seharusnya wadah atau fasilitas untuk sosialisasi perlu ditambah lagi.

Bentuk Responsiveness yang dilakukan oleh petugas tidak hanya melalui pemberian informasi tentang keberadaan SIM Corner, namun juga cara petugas dalam menghadapi hambatan yang ada di SIM Corner. Hal berikut diungkapkan oleh Bapak Nasrudin sebagai berikut:

”Untuk yang hambatan itu bisa bermacam-macam bisa dari teknis bisa dari sdm masyarakatnya. Kalau teknis ya seperti genset , listrik, dan kendala komputernya yang sering macet. Sedangkan dari masyarakat nya tuh ga tahu apa sih sim Corner, prosesnya bagaimana. Kadang-kadang ada yang ga punya sim minta dibuatkan sim disini (sim Corner), bermacam-macam. Jadi pengetahuan masyarakat yang belum paham. Yang penting kita bisa luwes menjelaskan kepada masyarakat.”<sup>50</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nasrudin , dapat diketahui bahwa dalam menghadapi hambatan, maka hanya dengan cara menjelaskan secara luwes kepada pemohon SIM solusi dalam mengatasi masalah atau hambatan yang dihadapi oleh pemohon SIM.

Responsiveness petugas SIM Corner mendapati sorotan dari pemohon SIM yang telah menggunakan SIM Corner tersebut. Komentar tersebut salah satunya dikemukakan oleh Ibu Santi, yaitu:

“iya, tadi ada contohnya bapak - Bapak mau ngurus sim B bagaimana caranya. Ooo...disini tidak melayani, disini A dan C. Kalau B kan lebih lama, beda gitu katanya.”<sup>51</sup>

Menurut Ibu Santi bentuk respon petugas SIM Corner terhadap pemohon

<sup>50</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudin selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) dan merupakan Kapoja SIM Corner pada tanggal 20 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

<sup>51</sup> Wawancara dengan Ibu Santi selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 16 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

SIM bisa dibilang bagus. Karena petugas SIM Corner benar-benar mempunyai keikhlasan dalam memberikan pelayanan. Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Hardian . Beliau menjelaskan sebagai berikut:

“iya dibantu, tadi ada bapak-bapak yang tidak bisa menulis dibantu sama pak polisinya.”<sup>52</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan SIM Corner bagi pelayanan perpanjangan SIM di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo menurut pemohon SIM sudah cukup responsive, terhadap keinginan atau harapan mereka. Pemohon SIM yang menggunakan SIM Corner di Satlantas Polres Sidoarjo merasa bahwa petugas SIM Corner sudah menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

Dalam memberikan pelayanan, petugas memang harus memberikan pelayanan secara responsive, karena pengertian dari birokrasi yaitu:

1. birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan dasar dalam menggerakkan organisasi, karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi.
2. birokrasi merupakan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks, namun masalah yang dihadapi oleh masyarakat tersebut adalah bagaimana memperoleh dan melaksanakan pengawasan agar birokrasi dapat bekerja

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Bapak Hardian selaku pemohon SIM Corner pada tanggal 17 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

demi kepentingan rakyat banyak.

3. birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh hierarki, spesialisasi peranan, dan tingkat kompetensi yang tinggi ditujukan oleh para pejabat yang terlatih untuk mengisi peran-peran tersebut.<sup>53</sup>

Dari pengertian birokrasi diatas, maka fungsi utama birokrasi adalah sevice (pelayanan) langsung kepada masyarakat. Untuk menciptakan sosok birokrasi pemerintahan yang responsive terhadap kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi masyarakat, dinamika dalam melaksanakan tugas-tugas Negara, merupakan modal birokrasi yang dibutuhkan dalam kerangka pemerintah yang berorientasi pelayanan (customer drive government)<sup>54</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan SIM Corner bagi pelayanan perpanjangan SIM di kantor pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo menurut pemohon sudah cukup responsive , terhadap keinginan atau harapan mereka.

#### **III.1.4. Jaminan**

Assurance adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.<sup>55</sup> Kepastian atau jaminan yang dimaksud adalah pengetahuan dan perilaku (kesopanan) aktor pelayanan administrasi dan kemampuan memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Dalam

<sup>53</sup> Sinambela, Lijan Poltak Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya Jakarta. Bumi Aksara. 2006. hal: 53

<sup>54</sup> Waluyo. Manajemen Publik : Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Mandar Maju. Bandung. 2007. hal : 61

<sup>55</sup> Napitupulu, Paimin. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung. PT. Alumni. 2007. hal : 172

hal ini peneliti mencoba mencari tahu bagaimana masyarakat mengetahui dan memahami prosedur yang ada di SIM Corner ini. Ketika diminta untuk menjelaskan ulang bagaimana prosedurnya kebanyakan informan dapat menjawab dengan cepat, karena memang tidak panjang dan tidak ribet. Pernyataan tersebut dilontarkan oleh Bapak Hardian sebagai berikut:

”Ya..ngisi formulir, ngantri dipanggil terus tanda tangan terus foto.”<sup>56</sup>

Tentunya dengan prosedur yang simple tersebut tidak lepas dari pengetahuan dan kehandalan para petugas dalam memberikan pelayanan publik, pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan perpanjangan SIM melalui SIM Corner. Pengetahuan yang dimiliki oleh petugas SIM Corner harus sesuai dengan situasi dan kondisi yang berkembang. Mereka tidak hanya harus mengetahui prosedur pelayanan di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres sidoarjo tetapi juga harus menguasai alat-alat yang digunakan dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon SIM, hal ini menjadi tolak ukur penting dalam memberikan kepastian pelayanan kepada pemohon SIM. Kemampuan petugas dalam mengoperasionalkan komputer sebagai alat pokok untuk melaksanakan SIM Corner, sidik jari dan tanda tangan digital, foto digital, serta alat pencetak SIM cukup mahir, seperti Bapak Nasrudin yang mengatakan:

” Eeemmm kalau kinerjanya saya rasa sama sebenarnya ya..kalau konvensional masih pakai teknologi yang dulu. Karena teknologi udah dirubah jelas lebih cepat sekarang. Dan alur-alurnya sudah dirubah. Kalau dulu jalan lewat sini-sini kalau sekarang dipotong abis. Prosesnya ya ga sulit kok, kan sebelumnya juga sudah diberi pelatihan kan. Ya Cuma

---

<sup>56</sup> Wawancara dengan Bapak Hardian selaku pemohon SIM Corner pada tanggal 17 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall

menginput data, tanda tangan, sidik jari terus foto. Habis gitu ya tinggal cetak aja. Semuanya itu sudah di set jadi ya tinggal pake aja.”<sup>57</sup>

Bapak Nasrudin juga menjelaskan bahwa jika ada masalah atau hambatan maka cara meminimalisir hal tersebut dapat diatasi sendiri oleh petugas SIM Corner . Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Nasrudin sebagai berikut:

”Hambatan-hambatan yang ada, karena kita kan udah sudah cukup berpengalaman. Karena pada saat adanya SIM Corner kita tidak diajarkan nanti ada hambatan apa karena hambatan itu muncul sejalan dengan apa yang ada, jadi kita punya pengalaman jadi kita sudah punya teknis-teknis untuk mengatasinya. Seperti komputer kita sudah punya ahlinya, ya kebetulan kita sendiri sebagai operator. Tugas operator sudah bisa menhandle sendiri.”<sup>58</sup>

Petikan wawancara diatas mengemukakan bahwa petugas sudah cukup handal dalam mengoperasikan komputer, kemudahan tersebut didukung oleh software yang sederhana namun cukup akurat dalam menganalisis data dari pemohon SIM. Dan juga petugas operator cukup handal dalam menghadapi masalah yang ada.

Mengenai jaminan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo memang sangat dirasakan oleh pemohon SIM. Mereka sebagian besar mengapresiasi jaminan ini secara positif. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Hardian beliau mengatakan bahwa:

---

<sup>57</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudin selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) dan merupakan Kapoja SIM Corner pada tanggal 20 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

<sup>58</sup> Ibid.

”tadi ngurusnya cepet kok mas. Yang lama tadi ngantrinya aja. Didalem tadi cepet. Cuma foto, tanda tangan, terus apa sidik jari. Habis itu ya nunggu SIM nya jadi. Ya mungkin 10 menit itu.”<sup>59</sup>

Jaminan pelayanan selain proses yang cepat, juga mengenai jaminan tarif perpanjangan SIM. Dimana tarif perpanjangan SIM setiap SIM nya dikenai biaya sebesar Rp. 90.000 setiap SIM nya. Tidak ada jasa atau tarif tambahan. Jika di Polres Sidoarjo biasanya terdapat tarif tambahan karena adanya calo di Polres Sidoarjo. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Bapak Nasrudin sebagai berikut:

”Biayanya itu 90rb per SIMnya. SIM A dan SIM C sama. Rinciannya itu kan ada formulir 60rb, rikes kesehatan 15rb terus asuransi 15rb. Klo pake calo ya lebih mahal, bisa lebih dari 90rb. Tapi disini ya mas bisa liat sendiri atau tanya sama yang ngurus SIM disini ga ada calo disini. Bisa ditanyakan nanti. Itu kan juga dari tujuan SIM Corner yaitu memberantas calo.”<sup>60</sup>

Kepastian biaya yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo yang telah diungkapkan Bapak Nasrudin tersebut dan juga tidak ada tambahan yang dikeluarkan serta tidak adanya calo di SIM Corner ini, dibenarkan oleh Ibu Santi sebagai berikut:

”Biayanya 90rb. Ga ada tuh biaya tambahan. Calo kayanya ga ada, saya tadi ini ngurus sendiri. Jadi ya murah aja. Bagus kok mbak disini udah bener-bener bersih dari calo.”<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudin selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) dan merupakan Kapoja SIM Corner pada tanggal 20 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

<sup>60</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudin selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) dan merupakan Kapoja SIM Corner pada tanggal 20 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

<sup>61</sup> Wawancara dengan Ibu Santi selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 16 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

Jadi kepastian petugas dalam memberikan kepercayaan kepada pemohon SIM pengguna layanan pada SIM Corner di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo diwujudkan dalam kepastian kecepatan pelayanan, kepastian tarif perpanjangan SIM dan tidak adanya calo yang beroperasi di SIM Corner tersebut. Sehingga pemohon SIM benar-benar merasa nyaman menggunakan SIM Corner ini dalam proses perpanjangan SIM.

### **III.1.5. Empati**

Empathy yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.<sup>62</sup> Dimana dalam topik pembahasan Empathy ini dapat meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan oleh para pemohon SIM, komunikasi yang baik antara petugas SIM Corner dengan pemohon SIM pengguna SIM Corner, dan seberapa besar kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan para pemohon SIM. Pada intinya adalah bagaimana petugas SIM Corner ini dapat merasakan kebutuhan pemohon SIM akan pelayanan yang cepat, mudah dan murah. Dalam menumbuhkan sikap Empathy ini, berbagai upaya dilakukan oleh Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo. Seperti yang dikemukakan oleh Iswadi Hariono yang mengatakan bahwa:

“Ada peraturan baru ya disini. Pokoknya setiap bertemu dengan pelanggan itu petugas diharuskan senyum. Di setiap meja ada tulisan ayo senyum.

---

<sup>62</sup> Napitupulu, Paimin. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung. PT. Alumni. 2007. hal : 172

Seperti yang ada di meja saya ini mas. Jadi kita harus ramah sama yang namanya pelanggan.”<sup>63</sup>

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa ada cara baru dalam melayani pelanggan yaitu setiap bertemu dengan pelanggan harus senyum dan ramah. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Bapak Nasrudin sebagai berikut:

“Ya..kita itu harus ramah. Jadi kalo ada pemohon SIM harus bersikap ramah, senyum. Terus bila ada yang ga tahu kita semaksimal mungkin menjelaskannya. Pokoknya kita harus luwes dalam memberikan pelayanan.”<sup>64</sup>

Sikap dari petugas tersebut telah dirasakan oleh para pemohon SIM yang menggunakan SIM Corner tersebut. Berikut pernyataan dari Bapak Hardian :

“Ramah, enak. Ya tidak menakutkan, kan kesannya polisi itu menakutkan. Disini tidak, pegawainya enak-enak lah.”<sup>65</sup>

Selain sikap yang ramah dan selalu memberikan senyuman kepada pemohon SIM, petugas SIM Corner juga berusaha mendekati diri kepada pemohon SIM dengan mendatangi pemohon SIM di kursi tunggu untuk menanyakan apakah ada kesulitan atau membantu dalam mengisi formulir. Hal tersebut diungkapkan oleh Mas Tiar sebagai berikut:

“Pegawainya enak, ga jahat. Terus tadi juga ada pegawai yang muter-muter disini (di depan stan ) terus melihat-lihat orang yang mengisi formulir. Ya dijelaskan sama Bapak Polisinya.”<sup>66</sup>

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Bapak Iswadi Hariono selaku Kanit Registrasi Identifikasi pada tanggal 13 Oktober 2011 di Kantor Pelayanan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Satlantas Polres Sidoarjo.

<sup>64</sup> Wawancara dengan Bapak Nasrudin selaku Kapokja (Kepala Kelompok Kerja) dan merupakan Kapokja SIM Corner pada tanggal 20 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

<sup>65</sup> Wawancara dengan Bapak Hardian selaku pemohon SIM Corner pada tanggal 17 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

Dari kutipan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa keramahan petugas SIM Corner yang secara langsung berhubungan dengan pemohon SIM menjadi satu tuntutan dari masyarakat. Agar dalam proses pelaksanaan berjalan dengan nyaman dan juga menghilangkan stigma bahwa Polisi itu cenderung tidak ramah.

Selain perhatian berupa penyambutan yang ramah, perhatian yang diberikan petugas kepada pemohon SIM juga dengan adanya bantuan ketika ada seorang pelanggan mengalami kesulitan. Terutama saat pengisian formulir, dimana di dalam formulir ada beragam data yang harus diisi dan mungkin akan menyulitkan atau cukup membingungkan. Hal tersebut diungkapkan oleh Mas Tiar sebagai berikut:

“Membantu mas, membantu sekali. Tadi formulir saya diisikan sama petugasnya.”<sup>67</sup>

Bantuan yang diberikan petugas tentu akan memudahkan pemohon SIM yang kesulitan mengisi formulir. Tentu akan sangat menyenangkan bagi pelanggan jika dibantu, dengan begitu pengisian formulir bisa cepat selesai.

Namun menurut beberapa informan perhatian petugas masih kurang, tetapi masih dapat dimaklumi karena itu terjadi ketika pada saat kondisi SIM Corner yang begitu ramai sehingga tidak semua pemohon SIM dapat dibantu atau diperhatikan. Pernyataan tersebut dilontarkan oleh Bapak Hardian :

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Wawancara dengan Mas Tiar selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 17 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

<sup>67</sup> Wawancara dengan Mas Tiar selaku pengguna SIM Corner pada tanggal 17 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

“Kalo soal perhatian petugas sih..ya ada perhatian itu buktinya Bapak Polisinya muter-muter tanya-tanya ma orang-orang tapi ya ga semuanya diperhatikan menurut saya. Lah orangnya banyak gini, polisinya cuma satu yang keliling. Ya mungkin yang kesulitan baru tanya Polisinya.”<sup>68</sup>

Jadi, dari hasil wawancara dengan berbagai informan sebagian besar menyatakan bahwa nilai empathy yang dilakukan oleh petugas didalam pelaksanaan SIM Corner dibilang baik. Petugas telah bersikap ramah terhadap semua pemohon SIM dan juga membantu pemohon SIM yang mengalami kesulitan.

Berdasarkan pengertian dari empathy yaitu kemampuan seseorang untuk mengenali, mempersepsi, dan merasakan perasaan orang lain. Karena pikiran, kepercayaan, dan keinginan seseorang berhubungan dengan perasaannya, seseorang yang berempati akan mampu mengetahui pikiran dan mood orang lain. Jadi dalam konteks pelaksanaan SIM Corner petugas SIM Corner dalam melakukan pekerjaannya berhubungan langsung dengan pemohon SIM harus mampu melayani dengan optimal dan mampu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

Menurut beberapa informan masih kurang perhatian petugas dikarenakan Saat SIM Corner ramai, petugas yang keliling ke pengguna hanya satu sehingga perlu ditambah petugas SIM Cornernya agar saat ramai pemohon, petugas dapat member pelayanan yang baik terhadap pemohon.

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Bapak Hardian selaku pemohon SIM Corner pada tanggal 17 Oktober 2011 di tempat SIM Corner beroperasi di Sun City Mall.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN, SARAN dan IMPLIKASI**

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan, dianalisis dan diinterpretasikan sebelumnya, pada bab ini dibuat sebuah kesimpulan dalam rangka menjawab rumusan masalah penelitian.

Pelaksanaan SIM Corner di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo merupakan sebuah inovasi yang dikeluarkan oleh POLRI berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Undang – Undang No : 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas jalan. sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi). SIM Corner pertama kali launching di Sidoarjo pada tanggal 13 Februari 2010 dan mulai beroperasi pada tanggal 20 Februari 2010 dan berlokasi di lantai 2 Sun City Mall Sidoarjo. SIM Corner ini beroperasi pada hari senin sampai jumat pada pukul 09.00 – 21.00 WIB. Tidak hanya itu saja, jika ada event-event atau acara tertentu SIM Corner juga beroperasi.

Inovasi ini diberi nama SIM Corner dikarenakan setiap beroperasi di satu tempat. Untuk mendapatkan informasi mengenai jam kerja SIM Corner Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo membuat informasi melalui

pos-pos polisi yang ada di Sidoarjo, melalui radio, internet, banner dan spanduk yang sudah terpasang di Polres Sidoarjo dan Sun City Mall Sidoarjo;

SIM Corner ini hanya bisa melayani perpanjangan SIM dan SIM yang bisa diperpanjang di SIM Corner ini hanya SIM A dan SIM C. Semua proses pelayanan perpanjangan SIM dilakukan di stan pertokoan lantai II Sun City Mall Sidoarjo. Sehingga proses pelayanan perpanjangan SIM berlangsung secara cepat dan ringkas. Sedangkan proses perpanjangan SIM yang dilakukan secara konvensional yang terdapat di Satlantas Polres Sidoarjo, proses pelaksanaan perpanjangan SIM dilakukan melalui loket ke satu dengan loket yang lain dengan jarak yang sedikit jauh, yang dapat menghabiskan banyak waktu.

Berikut perbedaan gambar mekanisme perpanjangan SIM di SIM Corner dengan yang konvensional:

**GAMBAR IV.1**  
**MEKANISME PENGURUSAN PERPANJANGAN SIM CORNER**



- Keterangan :  
Semua proses pelayanan dilakukan di Stan lantai II pertokoan Sun City mall Sidoarjo yang telah disediakan oleh Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polres Sidoarjo. Dan hampir tidak ada jarak antara tempat pelayanan yang satu dengan yang lain.

**GAMBAR IV.2**

**MEKANISME PENGURUSAN PERPANJANGAN SIM KONVENSIONAL  
DI KANTOR PELAYANAN SIM SATLANTAS POLRES  
SIDOARJO**



Dari analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. kualitas pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi dengan menggunakan SIM Corner masih kurang optimal.
2. Dari aspek (Tangibles), bukti secara fisik termasuk fasilitas, sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan perpanjangan SIM dengan menggunakan SIM Corner berada dalam kategori kurang baik. Dimana ruang tunggu yang kurang memadai serta komputer yang sering macet.
3. Dari aspek (Reliability), yaitu kemampuan dalam menyajikan layanan secara akurat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan dalam proses pelayanan perpanjangan SIM melalui SIM Corner ini dikategorikan sangat baik. Dimana petugas SIM Corner dapat memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, proses pelayanan perpanjangan SIM yang cepat karena kehandalan petugas dalam menjalankan tugasnya.
4. Dari aspek (Responsiveness) terhadap harapan dan keinginan dari pengguna layanan disini yaitu para pemohon SIM yang menggunakan layanan SIM Corner dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini dikarenakan petugas sudah memberikan respon atau tanggapan yang baik terhadap para pemohon SIM dan petugas

cukup membantu dalam menyediakan dan menjelaskan informasi kepada pemohon SIM yang belum memahami prosedur pelayanan perpanjangan SIM melalui SIM Corner ini. Walaupun dalam mensosialisasikan tentang keberadaan SIM Corner dinilai masih kurang.

5. Dari aspek (Assurance), dimana pada indikator ini dapat dikategorikan sangat baik. Karena para petugas SIM Corner telah dapat memberikan kepercayaan terhadap pemohon SIM dengan cara pemberian pelayanan yang sesuai dengan prosedur, tidak berbelit-belit. Kepastian biaya tidak ada tambahan biaya. Serta tidak adanya calo di SIM Corner menjadikan para pemohon SIM merasa nyaman menggunakan jasa pelayanan melalui SIM Corner .
6. Dari aspek (Emphaty), pada indikator yang terakhir ini juga dapat dikategorikan baik. Petugas telah melakukan empati pada pemohon SIM dengan cara selalu memberikan senyuman dan bersikap ramah kepada semua pemohon SIM, petugas SIM Corner juga mendekatkan diri kepada pemohon SIM dengan berada di tengah-tengah para pemohon SIM guna untuk memperhatikan kebutuhan para pemohon SIM dan membantunya jika mengalami kesulitan.

## IV.2. SARAN

untuk lebih meningkatkan mutu kualitas pelayanan perpanjangan SIM dengan menggunakan SIM Corner tersebut. Hal-hal yang perlu diperbaiki adalah:

- a. Tentang sarana dan prasarana yaitu, ruang tunggu di luar Stand Pertokoan. Kursi dan meja diperbanyak, dan juga disediakan alat tulis buat mengisi formulir. Dibutuhkannya komputer cadangan bila komputer sedang rusak.
- b. Jumlah petugas SIM Corner ditambah pada hari sabtu dan minggu supaya ada pergantian saat memasukkan data serta dapat lebih memperhatikan dan membantu pemohon SIM jika mengalami kesulitan.
- c. Prosedur pelayanan serta transparansi rincian biaya ditempel atau diberitahukan kepada pemohon SIM agar mereka mengetahui bagaimana prosedurnya agar tidak kesulitan serta biaya apa saja yang dikeluarkan oleh pemohon SIM dan di beritahukan atau di tempel jika ada penambahan biaya saat pengisian formulir.
- d. Informasi tentang keberadaan SIM Corner dirasa kurang. Walaupun upaya sosialisasi sudah dilakukan lewat media massa atau elektronik. Informasi mengenai SIM Corner ditambah melalui surat kabar atau televisi. Banyak pemohon SIM mengetahui dari kerabat ataupun orang lain.

- e. SIM Corner sebaiknya beroperasi jangan hanya satu tempat. Sebaiknya di tambah setiap titik di sidoarjo yang di nilai ramai.

## **IV.3 IMPLIKASI**

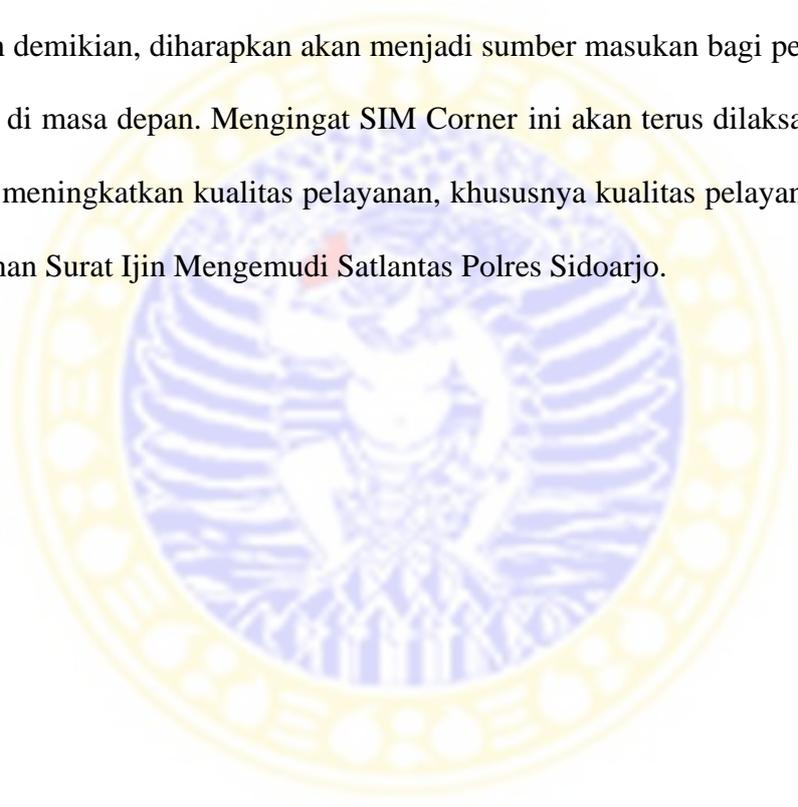
### **IV.3.1. Implikasi Akademis**

Penelitian ini dapat memberi sumbangan bagi perkembangan ilmu administrasi negara, terutama pada kajian penerapan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, melihat sebuah fenomena penerapan SIM Corner dipandang melalui persepsi pelaksana SIM Corner dan pengguna SIM Corner dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry. Dimana indikator kualitas pelayanan publik menurut para ahli tersebut terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Karena teori tersebut sama dengan keadaan yang ada dilapangan. Dimana dalam penerapan SIM Corner ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak mendapat dukungan dari masyarakat atau pemohon SIM. Dengan demikian, penelitian ini mampu memberikan sumbangan akademis yang komprehensif dalam menjembatani serta mengaplikasikan kajian teoritis pada studi pelayanan publik dengan fenomena empiris di lapangan.

### **IV.3.2. Implikasi Praktis**

Hasil penelitian ini merupakan penggambaran sebuah fenomena pelaksanaan SIM Corner dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Surat Ijin Mengemudi SatlantasPolres Sidoarjo. Dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithamal,

Parasuraman dan Berry, meliputi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Hasil laporan ini memberikan informasi dan sumber masukan terutama kepada para pelaksana SIM Corner yaitu Kantor Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Satlantas Polres Sidoarjo untuk melakukan perbaikan dengan memperhatikan variabel yang menghambat penerapan SIM Corner serta melakukan peningkatan pada variabel yang mendukung pelaksanaan SIM Corner. Dengan demikian, diharapkan akan menjadi sumber masukan bagi penerapan SIM Corner di masa depan. Mengingat SIM Corner ini akan terus dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Satlantas Polres Sidoarjo.



## DAFTAR PUSTAKA

### SUMBER DARI BUKU :

- Agus Dwiyanto, dkk, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2002
- Bambang Wicaksono, dkk, Dinamika Kependudukan dan Kebijakan, Pusat Studi Kependudukan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2004
- Cortada, James W. Total Quality Management: Terapan dalam Manajemen Sistem Informasi. Yogyakarta. McGraw-Hill Book Co & Andi. 1996
- H.A.S. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia., Bumi Aksara, Jakarta, 2001
- H. Hadari Nawawi, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2001
- Mattew B.Milles dan A. Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru, UI-Perss, Jakarta, 1992
- M.N. Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001
- Napitupulu, Paimin. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung. PT. Alumni. 2007
- Nurman. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Kepuasan Pelanggan PT. PLN Batam. Tesis. Fakultas Manajemen Universitas Airlangga. Surabaya
- Patton, Michael Quinn. Metode Evaluasi Kualitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2006
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter*, dan *Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2005
- Ryaas, Rasyid. Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia. PT. Pustaka LP3ES, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya Jakarta. Bumi Aksara. 2006
- Soekarwo, dkk. Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi. Airlangga University Press. Surabaya. 2006

Suryono, Agus. MS, 2009. budaya birokrasi pelayanan publik.

Sugiyono, Prof. DR. Metode Penelitian Administrasi. Bandung. CV. Alfabeta. 2007

Waluyo. Manajemen Publik : Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Mandar Maju. Bandung. 2007

#### **SUMBER DARI INTERNET :**

Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan PDAM cabang Semarang Selatan Melalui [www.google.com/efektivitas pelayanan publik/.htm](http://www.google.com/efektivitas_pelayanan publik/.htm)

Kinerja aparat pelayanan publik. Melalui [www.google.com/pelayanan publik/berita indonesia.htm](http://www.google.com/pelayanan publik/berita indonesia.htm)

Penerapan SIM Corner Melalui: <http://www.radiomadufm.com //madu fm 107,70 mhz: jaringan radio komunitas pesantren jawa timur.htm>

[www.google.com/efektivitas pelayanan publik/](http://www.google.com/efektivitas_pelayanan publik/)

[WWW.INDOSKRIPSI.COM](http://WWW.INDOSKRIPSI.COM)

[www.google.com/pelayanan publik/ budaya birokrasi pelayanan publik](http://www.google.com/pelayanan publik/ budaya birokrasi pelayanan publik)

[www.google.com/pelayanan publik/ pusat studi kebijakan piblik dan advokasi.html](http://www.google.com/pelayanan publik/ pusat studi kebijakan piblik dan advokasi.html)

.

#### **SUMBER DARI HANGOUT :**

Sutinah, et. al. Handout Metodologi Penelitian Sosial, ( Surabaya, 2006 )

## Untuk Petugas Pemberi Layanan SIM Corner

Nama :

Jabatan :

### 1. Pelaksanaan SIM Corner dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik

#### ➤ Tangibels

1. Sejauh mana fasilitas fisik, sarana dan prasarana yang dimiliki Satlantas Polres Sidoarjo dalam melaksanakan SIM Corner?
2. Apakah Fasilitas operasional sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas ?

#### ➤ Reliability

1. Bagaimana kesesuaian penyelenggaraan pelayanan SIM Corner yang diberikan terhadap prosedur yang berlaku?
2. Sejauh mana informasi yang diberikan kepada pengguna tepat dan dapat di pertanggungjawabkan ?

#### ➤ Responsiveness

- a. Bagaimana peranan pejabat pembuat kebijakan dalam merumuskan dan menginformasikan adanya SIM Corner kepada masyarakat pemohon SIM?
- b. Bagaimana cara petugas operator dalam memberikan pelayanan dengan SIM Corner?
- c. Seperti apa tingkat kemampuan atau pemahaman petugas operator dalam menjalankan aturan yang ditetapkan dalam menjalankan SIM Corner?
- d. Seperti apa tingkat kemampuan petugas operator dalam menjalankan peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan dengan SIM Corner?

#### ➤ Assurance

Bagaimana sikap pejabat pembuat kebijakan dan petugas operator SIM Corner dalam memberikan kepercayaan kepada pemohon SIM, baik kepercayaan biaya atau tariff maupun prosedur pelayanan?

➤ **Emphaty**

1. Upaya seperti apakah yang dilakukan petugas operasional untuk mendekatkan diri secara personal terhadap wajib pajak yang menggunakan SIM Corner?



### **Untuk Pengguna layanan SIM Corner**

Nama :  
Alamat :  
Usia :  
Pekerjaan :

➤ **Tangibels**

Bagaimana pandangan masyarakat pemohon perpanjangan SIM yang sudah menggunakan SIM Corner terhadap fasilitas, sarana dan prasarana yang dimiliki Satlantas Polres Sidoarjo dalam melaksanakan SIM Corner?

➤ **Reliability**

Bagaimana kesesuaian penyelenggaraan pelayanan SIM Corner yang diberikan terhadap prosedur yang berlaku?

➤ **Responsiveness**

Bagaimana pandangan masyarakat pemohon perpanjangan SIM yang sudah menggunakan SIM Corner terhadap kemampuan petugas operator dalam memberikan pelayanan perpanjangan SIM dengan SIM Corner?

➤ **Assurance**

Bagaimana sikap pejabat pembuat kebijakan dan petugas operator SIM Corner dalam memberikan kepercayaan kepada pemohon SIM, baik kepercayaan biaya atau tariff maupun prosedur pelayanan?

➤ **Emphaty**

Bagaimana pandangan masyarakat pemohon SIM yang sudah menggunakan SIM Corner, terhadap kemampuan pendekatan diri petugas operator secara personal untuk memahami kebutuhan pemohon SIM dalam melaksanakan SIM Corner?

**DOKUMENTASI SKRIPSI**







# SURAT PENGANTAR

Surabaya, 27 – 12 -2011

Hal : lampiran penelitian

Nama : Yahya Happy CH  
NIM : 070610130  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan  
Surat Ijin Mengemudi (SIM) Corner di Sun City Mall  
Sidoarjo

Menyatakan Mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian di SunCity Mall Sidoarjo Lantai II  
**SIM Corner** pada tanggal 15 – 10 - 2011

KAPOKJA



Bpk. Nasrudin