

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK STUDI EKSPLORATIF TENTANG
KUALITAS DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM) KELILING OLEH
KANTOR PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI SATLANTAS
POLRESTABES SURABAYA**

MOH. HENDI MAULANA

Drs. Roestoto H.P, S.U

KKB KK2 Fis. AN 27/11 Mau k

ABSTRAKS

Pelayanan pengurusan SIM selama ini menurut masyarakat dianggap sulit karena terlalu berbelit-belit dan banyaknya calo yang berkeliaran di Satpas Colombo. Kini mengurus SIM khususnya dalam mengurus perpanjangan SIM sangatlah mudah. Karena sejak awal tahun 2007 Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya telah membuat inovasi pelayanan perpanjangan SIM dengan menggunakan SIM Keliling. SIM Keliling merupakan salah satu bentuk pelayanan perpanjangan SIM kepada masyarakat dalam hal ini perpanjangan SIM hanya untuk perpanjangan SIM A dan SIM C, guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik meskipun dalam penerapannya masih terdapat keluhan atau masalah. SIM keliling didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pemohon SIM akan pelayanan perpanjangan SIM yang cepat, mudah, transparan dan bebas dari calo. Penelitian ini bertujuan menggambarkan bagaimana kualitas SIM Keliling oleh Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya. Untuk mengetahui bagaimana kualitas SIM Keliling digunakan 5 indikator kualitas pelayanan dari tiga ahli Menurut Levine, Sunarto, dan Garvin dalam Tjiptono dan Diana yaitu Responsivitas, Responsibilitas, Ketepatan Waktu dan Kenyaman, Keandalan, dan *Serviceability*. Juga menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu, kebijakan publik, lingkungan, dan kontrol pemerintah terhadap penyedia layanan publik.

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe penelitian deskriptif, lokasi penelitian berada di Kantor Pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya atau Colombo dan lokasi SIM Keliling karena tempat tersebut merupakan satu-satunya Kantor Pelayanan SIM di Surabaya. Informan yang diambil dalam penelitian ini para pemohon SIM yang menggunakan SIM Keliling, dan Petugas Pemberi Pelayanan. Untuk teknik penentuan informan bagi pemberi layanan menggunakan *purposive sampling*. Sedangkan pengguna layanan atau pemohon SIM menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Kata kunci : pelayanan, kualitas pelayanan, pelayanan publik, SIM Keliling.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah

ABSTRACT

According to the community, the driving license processing service are difficult during this time, because it is considered too complicated and the number of brokers who roamed in Colombo Satpas are too many. Now a days, the driver license processing service especially in lengthening the driver license is very easy. Because since the beginning of 2007 the driver license office Satlantas Polrestabes Surabaya has made an innovation of the driver license lengthening service by using driving license mobile service. The driver license mobile service is one kind of the driver license lengthening service for the community, there are only two kind of service, they are the lengthening of the driver licenses A and C (SIM A and SIM C), in order to improve the quality of public services, although there are complaints or problems in practice. The driver license mobile service was built for fulfilling the needs of the community particulrally for the driving license applicant to make the driver license leghthening service fast, easy, transparent, and fre from the brokers. This study aims to describe how thw quality of the driver license office Satlantas Polrestabes Surabaya is to find out how the quality of the driver license mobile service that are used five indicators of quality services from the experts. According to Levine, Sunarto, and Garvin in Tjiptono and Diana, the five indicators are *Responsiveness, Responsibility, Accuracy of time and comfort, Reliability, and Serviceability*. It also describes the factor that affect the quality of services, namely *public policy, environment, and governmental control over public service providers*.

This study used the theory of public services, quality of public services, and also the factors that affect the quality of services. This study used qualitative method, explorative research type, this study located in the driving license service office Satlantas Polrestabes Surabaya or Colombo and the driving license mobile service, because the location is the only one of the driving license in Surabaya. Informants who were using the driving license mobile service and the officer who gave the service. For the determination technique of the informants user or the driving license applicants used accidental sampling. Data collection was done by observation depth interview, and documentation. Then, data analysis used data reduction, data presentation, and conclusion or verification.

Key words: service, the quality of service, public service, the driveing license mobile service.