

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang akan diberikan tidak dapat dipisahkan dari kepentingan umum. Merupakan panduan manajemen pelayanan publik untuk semua unit pemerintahan. Pelayanan publik harus sejalan dengan aturan yang telah ditetapkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam hal ini, alasan dilakukannya reformasi yaitu untuk perubahan penting yang sesuai dengan segala aspek kehidupan masyarakat. Dengan begitu, pihak yang berbeda harus memenuhi persyaratan tata kelola yang baik. Lingkungan terus mengalami perubahan menjadi salah satu alasan yang perlu diperhatikan dengan bersama. Pelayanan publik menjadi hal yang menarik ketika dikaitkan dengan otonomi daerah. Otonomi daerah ini menjadi alasan setiap pemerintah dan penyelenggara dalam membuat kebijakan dan meningkatkan kualitasnya.

Peran penyelenggara pelayanan publik sangat penting untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Fungsi yang dijalankan pemerintah adalah bukti nyata perjanjian sosial antara masyarakat dengan pemerintah dalam budaya hubungan *Principals-Agents*. Hal itu bersinggungan dengan praktek pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Sebagai penggerak perjanjian sosial yang sudah diatur sebelumnya, pemerintah malah menyebabkan masalah bagi masyarakat yang menjadi konsumen pelayanannya. Hal tersebut dengan otomatis membuat masyarakat men-cap pemerintah negatif. Menurut (Weiss,1995) Pemerintah justru

akan menjadi pembuat masalah yang utama dalam terjadinya proses pelayanan publik. Permasalahan saat ini mengenai pengembangan kinerja penyelenggara pelayanan yang kompetitif sejalan dengan reformasi dalam trend global telah menjadi pembahasan yang penting untuk pemerintahan di berbagai negara akhir-akhir ini (Cullen&Cushman,2000). Namun, tindakan tersebut kelihatannya masih mengalami banyak masalah yang sangat serius terlebih lagi menyangkut sistem dan institusi pemerintahan yang belum mampu untuk melakukan pengembangan sistem agar dapat beradaptasi dengan perubahan masyarakat yang terjadi secara terus-menerus. Dengan begitu, perbaikan kinerja pelayanan publik masih belum bisa mengambil *new value* yang relevan.

Pemerintah sebagai organisasi publik yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Mengenai konsep pelayanan publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25/M.PAN/2/2004 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah aktifitas pelayanan publik untuk terselenggaranya suatu pelayanan. kebutuhan, tetapi juga berkaitan dengan perintah eksekutif tentang ketentuan undang-undang, yang juga tertuang dalam alinea terakhir UUD 1945. Selain itu, layanan publik yaitu proses kegiatan yang merupakan tugas pokok dan fungsi negara atau pemerintahan daerah sebagai penyedia layanan yang bertanggung jawab untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat, baik sebagai layanan administrasi. dan sebagai penyedia layanan. Tercapainya kesejahteraan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945 yang juga merupakan tujuan negara. Dengan demikian, peran penyelenggara pelayanan publik diharapkan berdampak pada terwujudnya tujuan instansi itu sendiri serta

terwujudnya kepuasan pada masyarakat. Oleh sebab itu, penyelenggara pelayanan publik wajib mempunyai standar kualitas pelayanan yang menjadi pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan tentunya terjangkau. Menurut latar belakang KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 menyatakan, pelayanan terhadap publik yang dilakukan pemerintahan saat ini masih memiliki kekurangan yang tentunya masih kurang mampu untuk mencukupi kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari keluhan masyarakat dari media pengaduan tentang prosedur dan mekanisme pelayanan yang kurang efektif dan efisien serta kurang terbukanya penyelenggara pelayanan, kurang informatif, fasilitas dan sarana yang kurang maksimal dan terbatas yang tentunya akan mengakibatkan penyimpangan pelayanan serta KKN. Hal tersebut menjadi masalah dan tentunya ditutup-tutupi oleh penyelenggara yang sewajarnya takut dengan sanksi hukum yang berlaku. Selain itu keluhan masyarakat pun juga terjadi terkait pelayanan yang memihak golongan tertentu, komunikasi yang kurang ramah dan susah dimengerti dan masih banyak lagi. Hal tersebut menimbulkan kesan negatif terhadap aparat pemerintahan. Perlu diingat lagi fungsi pemerintahan yang utama adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan oleh pemerintah.

Pelayanan yang dikelola oleh negara dalam organisasi memberikan kepuasan bagi masyarakat yang menerimanya jika dikelola dengan baik. Parasuraman dalam Istianto (2011:123) mengatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan publik mengacu pada seberapa besar perbedaan antara kenyataan dengan pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan dengan demikian memiliki dua unsur utama, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima (experience service).”

Jika pelayanan yang diberikan atau dialami petugas pengabdian masyarakat sesuai dengan harapannya, maka penilaian kualitas pelayanannya akan baik. Begitu juga kebalikannya jika tidak memenuhi harapan membuat persepsi pelayanannya buruk. Saat ini pelayanan yang diberikan pemerintah dianggap tidak memenuhi harapan masyarakat. Meskipun dalam menyelenggarakan pelayanan berjalan mulus, namun kita masih menghadapi sistem administrasi yang tidak berfungsi dan berfungsi serta sarana mesin yang masih kurang mencukupi. Hal tersebut terbukti dengan adanya aduan serta keluhan yang masih banyak. Instansi yang mendapat perhatian publik adalah pada instansi Kepolisian.

Jawa Tengah memiliki populasi terbesar ketiga, sekitar 34 juta jiwa. Pertambahan penduduk yang pastinya akan meningkat setiap tahunnya juga memerlukan perbaikan yang harus dikembangkan dari provinsi ini sendiri yang dapat dilihat dari SDMnya ataupun SDAny, agar semuanya berjalan dengan teratur. Oleh sebab itu sangat penting adanya sarana dan layanan yang memadai bagi masyarakat yang sesuai dengan jumlah penduduk yang terus bertambah.

Tabel 1.1.1

Jumlah Penduduk Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah

No	Kabupaten	Jumlah Penduduk
1	Cilacap	1.727.098
2	Banyumas	1.693.006
3	Purbalingga	933.989
4	Banjarnegara	923.192
5	Kebumen	1.197.982
6	Purworejo	718.316
7	Wonosobo	790.504
8	Magelang	1 290.591
9	Boyolali	984.807
10	Klaten	1.174.986
11	Sukoharjo	891.912
12	Wonogiri	959.492
13	Karanganyar	886.519
14	Sragen	890.518
15	Grobogan	1 377.788
16	Blora	865.013
17	Rembang	638.188
18	Pati	1.259.590
19	Kudus	871.311
20	Jepara	1.257.912
21	Demak	1.162.805
22	Semarang	1.053 786
23	Temanggung	772.018
24	Kendal	971.086
25	Batang	768.583
26	Pekalongan	897.711
27	Pemalang	1.302.813
28	Tegal	1.440.698
29	Brebes	1.809.096
No	Kota	Jumlah Penduduk
1	Magelang	122.111
2	Surakarta	519.587
3	Salatiga	194.084
4	Semarang	1.814.110
5	Pekalongan	307.097
6	Tegal	249.905

(Sumber : Badan Pusat Statistik/2019)

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa Kota Semarang memiliki jumlah penduduk terbesar di Provinsi Jawa Tengah yaitu 1.814.110 jiwa. Populasi kota ini semakin meningkat setiap tahunnya, dan juga banyak pendatang dari kota lain yang datang dan tinggal disini dengan berbagai alasan.

Seiring dengan meningkatnya kepadatan kota Semarang, maka kota Semarang memerlukan pengembangan kota itu sendiri yang dilihat dari SDM ataupun SDAny, agar semuanya dapat beroperasi sesuai dengan mestinya. salah satunya ialah pentingnya fasilitas dan pelayanan yg baik bagi warga Kota Semarang, terutama di masa pertumbuhan penduduk kota ini. Kepadatan penduduk tidak hanya berdampak positif, namun pula berdampak negatif. Pada hal ini, jumlah pengguna kendaraan roda empat serta roda 2 akan meningkat. Dengan meningkatnya jumlah pengguna jalan roda empat dan roda dua, sudah terjadi beberapa kecelakaan yang diakibatkan oleh ketidaknyamanan rakyat terutama di kawasan tempat umum yang disediakan oleh lingkungan lebih kurang. Dalam hal ini, SATLANTAS POLRESTABES Semarang akan sepenuhnya menangani masalah kecelakaan lalu lintas.

Satuan Lalu Lintas (Satlantas) yang merupakan bagian dari kepolisian bertanggung jawab di bidang pelayanan sosial, khususnya pembuatan kartu SIM. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang yaitu badan administratif yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kepolisian meliputi pengawasan, perlindungan, pengawalan patroli, pendidikan umum dan perencanaan lalulintas. Selain itu Satlantas antara lain mengurus pendaftaran dan mengidentifikasi kendaraan, penyelidikan kecelakaan di jalan raya dan

menegakan hukuman di bidang transportasi. SATPAS ialah badan kepolisian yang memberikan layanan dalam kepengurusan dokumen pengurusan jalan raya serta pengurusan izin jalan kendaraan, yang meliputi pengurusan-pengurusan dan perpanjangan surat izin mengemudi, pengurusan surat jalan, pengurusan surat jalan yang biasanya disiapkan untuk perjalanan yang menempuh jarak jauh, perizinan dengan tujuan tertentu, seperti perjalanan ekspedisi, kendaraan jarak jauh, dan masih banyak lagi.

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah dokumen dasar yang tergantung pada jenis kendaraan milik setiap warga negara yang mengendarai kendaraan bermotor. Pasal 77 (1) Undang-Undang Surat Izin Mengemudi (SIM) No. 22 Tahun 2009 menyatakan bahwa “Kartu SIM atau SIM adalah tanda pendaftaran dan tanda pengenal yang diterbitkan oleh Polri untuk orang-orang yang telah lengkap dan terpenuhi syarat administrasinya serta secara fisik sehat secara mental, juga memiliki pemahaman sepenuhnya aturan mengemudi di jalan serta memiliki keterampilan dalam berkendara.

Tabel 1.1.2

Rekapitulasi Penerbitan SIM SATPAS Polrestabes Semarang

TAHUN	BARU	PERPANJANGAN	TOTAL
2018	25.433	92.872	118.305
2019	26,717	193.367	220.084
2020	24.091	169.766	193.857

Sumber : data internal SATPAS Polrestabes Semarang, 2021

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat kita ketahui bahwa data Produksi SIM di Satpas Polrestabes Semarang pada tahun 2018 adalah sebanyak 118.305 yang terdiri dari Baru sebanyak 25.433 dan Perpanjangan sebanyak 92.872. Data Produksi SIM di Satpas Polrestabes Semarang pada tahun 2019 adalah sebanyak 220.084 yang terdiri dari Baru sebanyak 26.717 dan Perpanjangan sebanyak 193.367. Data Produksi SIM di Satpas Polrestabes Semarang pada tahun 2020 adalah sebanyak 193.857 yang terdiri dari Baru sebanyak 24.091 dan Perpanjangan sebanyak 169.766.

SIM adalah tanda pengenal yang terdiri dari profil seseorang yang diterbitkan langsung pihak kepolisian. Pengendara memiliki kewajiban untuk memiliki surat izin mengemudi, syarat ini telah ditetapkan pada pasal 18 UU Lalu Lintas ayat 1 dan UU Lalu Lintas No. 14 Tahun 1992 yang menyatakan bahwa pengendara kendaraan harus mempunyai SIM. Namun pada kenyataannya masih banyak keluhan (aduan) atau pernyataan yang menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas Indonesia. layanan polisi republik. Sebagai pelindung masyarakat, pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia menjadi penting dan harus ditingkatkan dengan memperkuat kewenangan dalam urusan publik guna memenuhi semua kebutuhan warga dengan baik.

Menurut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Tahun 2019 menyebutkan ada tiga sektor instansi di Jawa Tengah yang memperoleh banyak aduan dari masyarakat. Kepolisian berada di urutan kedua instansi yang banyak mendapat laporan dari masyarakat. Keluhan tersebut banyak ditulis oleh masyarakat soal kepengurusan surat izin mengemudi (SIM) dan SKCK.

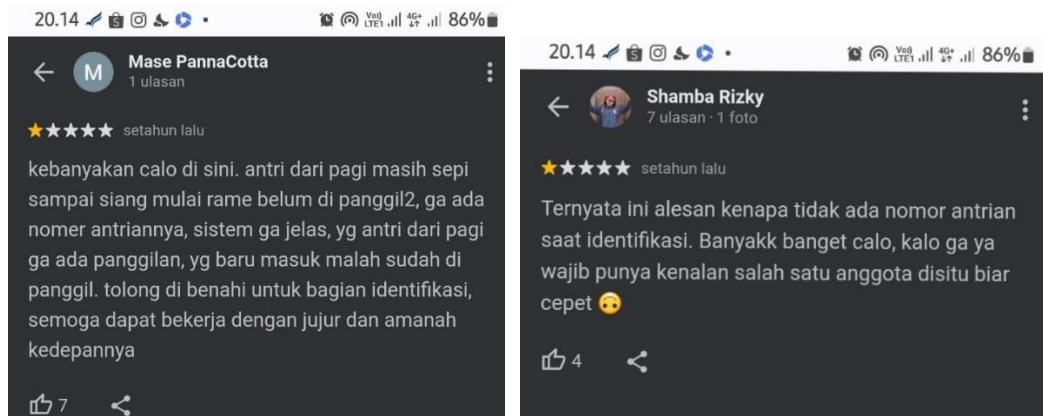
(<https://jateng.idntimes.com/news/indonesia/larasati-rey/3-instansi-di-jateng-menurut-ombudsman-banyak-dikeluhkan-masyarakat> diakses pada 12 Mei 2023)

Perlu diakui jika kondisi untuk mendapatkan kartu SIM saat ini umumnya tidak beres. Fenomena ini terjadi di kantor SATPAS Polrestabe Semarang, pengaduan masyarakat langsung terkait dengan biaya jasa pembuatan SIM C yang menurut peraturan saat ini adalah Rp.100.000 naik menjadi Rp. 450. 000, hal ini disebabkan oleh masyarakat yang menggunakan jasa “calo”. Masyarakat biasanya menggunakan jasa “calo” untuk mendapatkan kartu SIM karena menurut mereka kecepatn dan kemudahan untuk memperoleh kartu SIM tidak perlu repot-repot melalui banyaknya prosedur.



Gambar 1.1.1 Biro Jasa Semarang
Sumber : Biro Jasa Semarang (2023)

Gambar 1.1.1 Menunjukkan masih adanya jasa perantara atau calo dalam pembuatan SIM. Banyaknya Jasa perantara atau calo yang bisa ditemui di internet tentu menandakan bahwa calo masih ada dimana-mana.



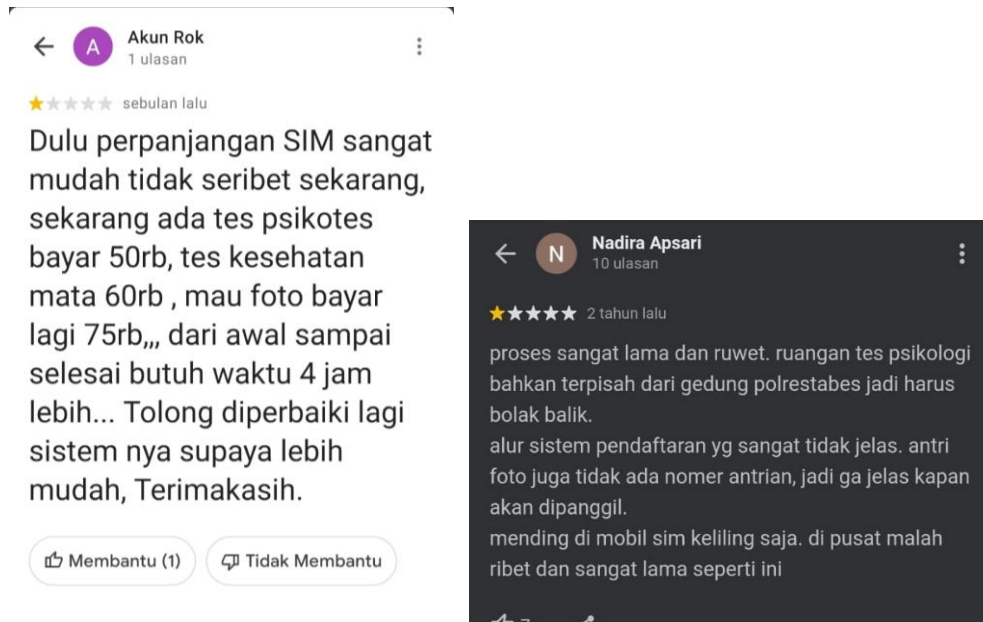
Gambar 1.1.2 Ulasan Masyarakat
Sumber : Review masyarakat Google Map (2023)

Gambar 1.1.2 menunjukkan masih adanya keluhan masyarakat akibat adanya jasa perantara atau calo yang membuat prosedur pelayanan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal tersebut selain menimbulkan kecurangan dalam pelayanan juga membuat masyarakat yang sudah mengantri lama tentu makin lama lagi menunggunya. Terkait dengan pembuatan SIM card Republik Indonesia, negara telah menunjuk Kepolisian Lalu Lintas Negara Republik Indonesia untuk melanjutkan dan melaksanakan kegiatan memberikan pelayanan pembuatan SIM card kepada masyarakat Indonesia sesuai aturan terkait persyaratan SIM tertentu calon pemilik sim. Pemerintah tidak pernah menunjuk BADAN PELAYANAN manapun untuk menyediakan jasa pembuatan kartu SIM. Dasar hukumnya ada pada Peraturan Kepala Kepolisian (Perkap) No. 9/2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM).

Pembuatan kartu SIM menggunakan layanan perantara sudah menjadi rahasia umum dan merupakan kegagalan tersendiri yang harus dibasmi oleh pihak kepolisian. Masyarakat yang masih belum bisa mengemudikan kendaraan bisa dengan mudah mendapatkan SIM card. Bahkan mereka yang tidak mengerti aturan lalu lintas mengemudi akan mengemudi dengan cara yang mereka inginkan yang tentu tidak sesuai dengan peraturan, sehingga dapat menyebabkan kecelakaan. Berdasarkan fenomena sebelumnya, diharapkan pihak kepolisian dapat menindak tegas pihak-pihak yang sudah melambungkan tarif jasa dalam membuat kartu SIM dan tentunya dianggap membebani. Hal ini menjadi tanda bahwa beberapa kegiatan terkait pelayanan tidak dilaksanakan sebaik-baiknya sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan diSATPAS Polrestabes Semarang. Sebaiknya masyarakat lebih mudah memperoleh kartu SIM yang tarifnya sesuai norma. Sehingga jasa petugas kepolisian dapat dihargai oleh masyarakat.

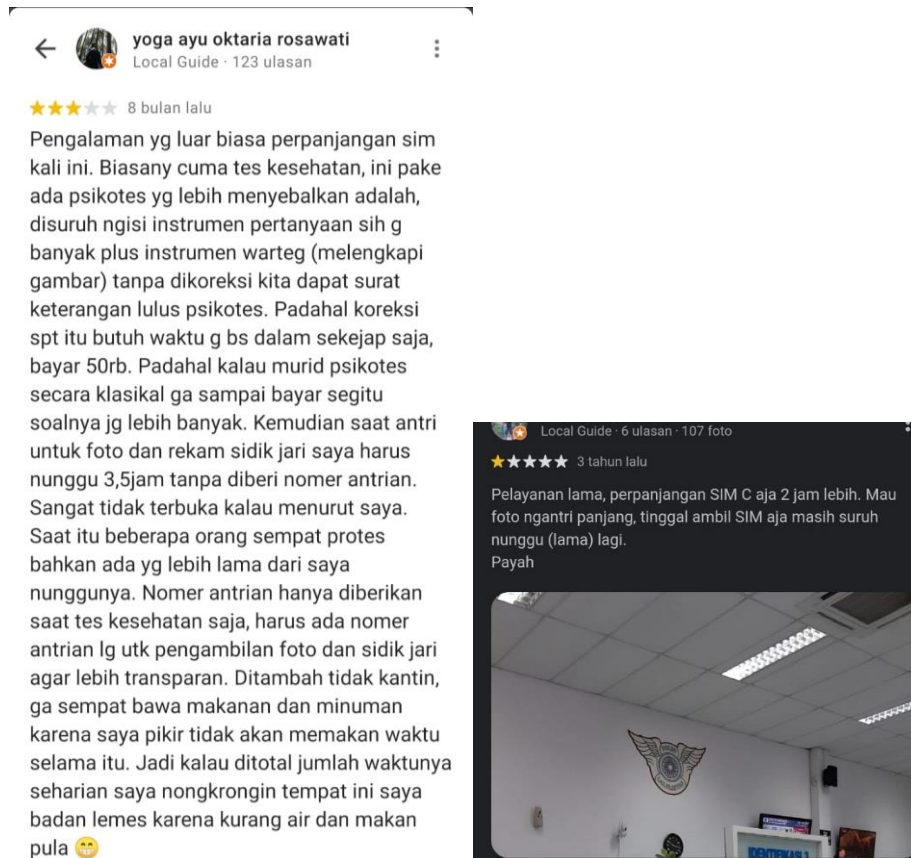
Rini (2017) menyatakan berdasarkan hasil penelitian sebelumnya bahwa indikator kualitas suatu pelayanan tertentu adalah 90%, efisiensi kerja pekerja kantor SATPAS adalah 95%. Sementara itu, melihat indeks keandalan, sikap ramah karyawan terhadap masyarakat 25% lebih buruk dan akurasi layanan 15% kurang akurat. Kemudian, 35% indikator yang menggambarkan tanggung jawab (daya tanggap) pegawai terhadap masyarakat masih belum optimal. Selain itu, tingkat kepastian 35 persen juga tidak bagus. Kemudian untuk indikator emphati, 50% pekerja tidak mempunyai pemahaman tentang orang berkepribadian beda

dan 35.% pekerja tidak bisa menghibur pegawai. Dari hal itu ditariklah gagasan jika kualitas pelayanannya masih bisa dikatakan belum memuaskan.



Gambar 1.1.3 Ulasan masyarakat
Sumber : Review masyarakat Google Map (2023)

Berdasarkan sumber di atas, masyarakat mereview bahwa proses pelayanan SIM terlalu rumit. Pelayanan yang terlalu rumit membuat masyarakat merasa tidak puas dan berujung kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang. Hal tersebut tentu merugikan Masyarakat sehingga tingkat kepercayaan Masyarakat terhadap pelayanan di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang menjadi berkurang. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang seharusnya memberikan pelayanan dengan efektif dan efisien agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.



Gambar 1.1.4 Ulasan masyarakat
Sumber : Review masyarakat Google Map (2023)

Gambar 1.1.4 menunjukkan Durasi layanan yang lama menyebabkan kepadatan antrian yang terjadi saat proses pembuatan kartu SIM. Proses pembuatan SIM dimulai dari pembelian formulir pendaftaran SIM, tes kesehatan, pembayaran, pengisian formulir, tes tertulis, tes praktik, foto hingga penyelesaian kartu SIM. Dalam kasus yang minim terjadi, antrian disemua proses terutama pada tes tertulis dan tes praktik karena tes tertulis dan tes praktik membutuhkan lebih banyak konsentrasi, yang mungkin membuat tidak seuai dengan waktu yang dialokasikan saat pembuatan kartu SIM.

Berlainan dari pernyataan sebelumnya, berdasarkan survey pertama kali peneliti tanggal 20 Desember 2019 dari 10 (sepuluh) pengguna pelayanan yang diwawancarai 6 (empat) diantaranya masih tidak puas dengan layanan karena masih ada petugas yang masih belum handal dan lambat dalam memberi layanan. 2 (dua) diantaranya kurang puas terkait informasi yang diberikan karena petugas dalam menyampaikan informasi masih sulit untuk dipahami. Dan dalam prosedur masih banyak yang tidak sesuai dengan prosedur serta menggunakan jasa perantara terbukti dari 10 (sepuluh) narasumber 7 diantaranya mengeluhkan tentang kecurangan pelayanan tersebut. Dapat dilihat terjadi kecenderungan jika pemohon layanan masih belum terasa puas dengan layanan yang diberikan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) pada Polrestabes Semarang. Karena hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan Satuan Administrasi SIM (SATPAS) di Polrestabes Semarang. Pentingnya hal ini untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada pelayanan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang. Dengan demikian maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab adalah mengapa kualitas pelayanan di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang masih belum baik?

1.2 Identifikasi Masalah

1. Pelayanan pengurusan SIM yang rumit.
2. Durasi pelayanan yang lama yang menyebabkan adanya antrian dalam proses pembuatan kartu SIM

3. Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan prosedur pelayanan, karena masih banyak masyarakat yang menggunakan “jasa perantara” untuk meminta jasa pembuatan SIM yang biasanya lebih cepat dan mudah dibandingkan melalui proses dan menunggu untuk waktu yang lebih lama.

1.3 Rumusan Masalah

- 1 Bagaimana kualitas pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang ?
- 2 Apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang ?
- 3 Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang ?

1.4 Tujuan Penelitian

- 1 Menganalisis kualitas pelayanan SIM yang dilakukan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang
- 2 Menganalisis faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang
- 3 Menganalisis bagaimana upaya yang dilakukan Kepolisian untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang” :

1. Manfaat secara teoritis

Kajian ini bertujuan untuk mengembangkan wawasan, menambah pengalaman dan pemahaman. Pengetahuan yang lebih dalam dapat ditambahkan untuk pengembangan ilmu administrasi publik melalui penelitian dan pemikiran, khususnya dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat secara praktis

Kajian ini diharapkan berguna sebagai masukan bagi Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang yang sejalan dengan visi dan misi kepolisian sebagai pelayan masyarakat.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Administrasi Publik

Administrasi publik telah lama dikenal sebagai "The Work of Government". Menurut Pakar akademik Felix A. Nigro dan L. Loyd G Nigro (Keban, 2008: 5-6) administrasi publik sebagai kerja sama antar kelompok Masyarakat yang mencakup tiga instansi yaitu yudikatif, eksekutif, dan legislative yang berperan membentuk kebijakan publik yang kemudian menjadi salah satu kegiatan politik

yang terlihat beda dengan *private governance* serta memiliki keterkaitan dengan banyak kelompok dan individu privat untuk memberikan pelayanan.

Rosenbloom (Keban, 2008: 6) berpendapat jika administrasi publik adalah penggunaan teori dan kegiatan manajemen, kegiatan politik dan kegiatan hukum untuk melaksanakan perintah pemerintah melalui cabang legislatif, administratif dan yudikatif untuk melaksanakan tugas manajemen dan melayani masyarakat seluruhnya atau sebagian.

Menurut Henry (Harbani Pasolong, 2013: 8), administrasi publik ialah gabungan yang kompleks dari praktik dan teori yang bertujuan untuk memperkenalkan tentang pemerintahan yang kaitannya dengan apa yang diarahkan serta untuk mendukung kebijakan publik yang responsif. Menurut Harbani Pasolong (2013: 8), administrasi publik ialah kerjasama kumpulan orang atau instansi untuk mengelola tugas negara untuk pemenuhan keinginan publik secara efektif serta efisien. Administrasi publik dapat disebut sebagai upaya pejabat negara atau administrasi dalam pelaksanaan tugas-tugas sektor publik, khususnya dalam penyediaan layanan.

Nicholas Henry Nicholaas Henry (Pasolong, 2014:28) menyatakan 5 (lima) paradigma administrasi publik sebagai berikut:

1. Paradigma Dikotomi Politik Administrasi Negara (1990-1926) yaitu memperlakukan letak yang pas untuk administrasi negara ini diletakkan. Saat itu ada perbedaan yang jelas antara administrasi publik dan politik. Pencapaian dalam fase ini meliputi Frank J. Goodnow dan Leonald D. White (*Politic and*

Managemen) jika manajemen memiliki dua fungsi utama yang sangat berbeda satu sama lain. Dua tugas utama adalah politik dan administrasi.

2. Paradigma prinsip-prinsip administrasi publik (1927-1937) Tempat administrasi publik tidak menjadi persoalan dalam paradigma ini, karena fokus atau prinsip administrasi yang dianggap universal lebih penting dalam setiap lingkungan sosial budaya dan lingkungan organisasi. Administrasi mempunyai kejelasan dalam prinsip. Intinya bahwa administrasi publik dapat digunakan oleh negara apapun, meskipun memiliki lingkungan, visi, budaya, dan yang lain yang berbeda. Prinsip manajemen yang dikenalkan oleh Gulick dan Urwick (Pasolongissa, 2014:29) adalah POSDCORB (*Planniing, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating ,Reporting and Budgeting*).

3. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970) Sebagai hasil dari perhatian yang terus menerus dan kritik konseptual, Administrasi Publik segera kembali menjadi disiplin utama ilmu politik. Hasilnya adalah definisi tempat yang baru, yaitu aparat pemerintah, namun kehilangan fokusnya. Pendeknya; fase penentuan ketiga, sebagian besar termasuk upaya untuk mendefinisikan kembali hubungan konseptual antara ilmu politik dan administrasi. Selama periode ini, terjadi dua urutan yang cukup merefleksikan hal-hal yang berbeda dalam permasalahan penurunan yang tegang antar ahli administrasi dan ahli politik secara bertahap: menggunakan studi kasus yang lebih luas untuk alat epistemologis, pembandingan serta perkembangan administrasi yang selalu mengalami pasangsurut.

4. Paradigma administrasi negara sebagai ilmu administrasi (1954-1970)
Sampai saat ini administrasi publik berkembang sebagai ilmu administrasi. Perkembangan ini berawal dari ketidakpuasan yang mana ilmu administrasi dianggap sebagai ilmu kelas dua setelah ilmu politik. Pada titik ini, ilmu manajemen hanya fokus namun tidak memiliki tempat.

5. Paradigma Administrasi negara sebagai administrasi negara (tahun 1970-sekarang) Selama periode ini, administrasi publik mengalami perkembangan menjadi ilmu administrasi publik yang mengkaji teori organisasi, ilmu politik dan ekonomi politik. Beberapa departemen baru, fakultas dan akademi administrasi publik dan administrasi publik telah dibuat. Salah satu bentuk tren pertumbuhan administrasi publik tersebut adalah pembentukan *National Association of Schools of Public Affairs and Administration*. Administrasi publik mulai terlihat, bukan hanya karena universitas mengakuinya sebagai departemen akademik yang terpisah (di banyak tempat diajarkan tidak hanya sebagai departemen, tetapi bahkan sebagai universitas yang terpisah), tetapi departemen itu sendiri merupakan getaran akademisi. antusiasme dan tanda dimulainya perubahan sosial. Jika negara ingin diatur dengan baik, menurut Rektor Harvard Bok, universitas harus memainkan peran langsung dalam membentuk sikap dan pemikiran para pegawai negeri ini.

1.6.2 Manajemen Publik

Manajemen publik secara umum adalah usaha pemerintah untuk menjawab keperluan publik melalui bantuan fasilitas yang ada. Kepemimpinan adalah salah satu unsur penting didalam kegiatan organisasi, baik di organisasi swasta maupun

publik seperti instansi pemerintah. Mahmudi (2010:38-40) mengungkapkan bahwa manajemen bagian publik setidaknya mempunyai tujuh karakteristik yang menjadi pembeda dengan lingkungan swasta. Lingkungan publik tidak menitikkan keputusannya pada pilihan individu di pasar, namun pada pilihan kolektif dalam lingkungan pemerintahan, di mana tuntutan kolektif warga dikomunikasikan oleh perwakilannya yaitu partai politik atau DPR. Kekuatan pendorong di balik lingkungan publik yaitu kebutuhan pokok yang tentunya menjadikan tujuan utama penyediaan lingkungan publik. Organisasi sektor publik harus menginformasikan seluas-luasnya yang bertujuan dalam peningkatan keterbukaan dan tanggungjawab publik yang lebih dari lingkungan swasta.

Kepentingan kelompok sektor publik dalam membangun peluang untuk setiap warga dalam proses pemenuhan kebutuhan dasarnya, seperti perawatan transportasi, kesehatan, pendidikan serta fasilitas publik lainnya. Sektor publik menghadapi masalah keadilan dalam pemerataan kesejahteraan sosial, sedangkan swasta kurang memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan keadilan.

Overman (dalam Pasolong, 2014:83) menyatakan jika manajemen publik ialah ilmu yang mempelajari aspek pengetahuan umum dari suatu organisasi serta termasuk dalam gabungan dari fungsi manajemen yang berada satu sisi dengan sumber daya manusia, sumber daya fisik. di sisi lain, keuangan, politik dan informasi. Pemerintahan membutuhkan suatu proses manajemen publik dalam menjalankan proses penyelenggaraan seperti perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian, yang memiliki tujuan penyelenggaraan kegiatan yang dibutuhkan dalam pencapaian tujuan yang direncanakan dalam lembaga. Administrasi publik

dapat disebut sebagai proses memadukan SDM dan sumber daya yang lain yang searah dengan suatu kebijakan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Pelaksanaan kebijakan publik oleh organisasi publik memerlukan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan yang dilakukan oleh suatu badan yang berwenang dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

1.6.3 Pelayanan Publik

1.6.3.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan yang diperoleh baik langsung maupun tidak langsung dari pemerintah atau swasta kepada masyarakat yaitu pelayanan publik. Istilah ini mengacu pada fakta bahwa pelayanan yang disediakan harus untuk semua orang, tanpa melihat dari agama, ras, etnis, warna kulit, atau perbedaan sosial. Moenir (2012: 568) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan dimana keperluan dipenuhi secara langsung melalui tindakan seseorang. Oleh karena itu, pelayanan berarti sebagai rangkaian aktifitas dalam pembentukan suatu proses. Proses layanan itu berjalan dan akan tentu berjalan, serta mencakup semua aspek kehidupan masyarakat.

Menurut Wasitiono (2011:11), dalam Hardiyansyah pelayanan publik merupakan suatu kegiatan memberi jasa, baik dari swasta ataupun pemerintah dengan atau tanpa dibayar karena penunjukan. Menurut Agung Kurniawani Pasolong (2011:128), pelayanan publik yaitu pemberian layanan (melayani) untuk memenuhi seluruh kebutuhan seseorang atau masyarakat yang keterkaitan dengan organisasi tersebut sejalan dengan aturan serta prosedur utama yang sudah disepakati. Menurut Siinambela dalam Pasolong (2011:128), pelayanan publik

yaitu suatu aktifitas yang diberikan oleh pemerintah untuk beberapa orang yang mempunyai semua aktifitas yang menghasilkan keuntungan dari kelompok atau unit serta yang memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak berkaitan dengan produk atau jasa.

Menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 pelayanan public yaitu semua pelayanan yang diberi pembuat pelayanan publik harus memenuhi setiap kebutuhan penerima pelayanan. Sebaliknya, Kepmen PAN 2002 nomor 58 mengklasifikasikan tiga jenis instansi pemerintah dan BUMN/BUMD. Pengelompokan jasa ini dilandaskan oleh karakteristik dan sifat aktifitas serta hasil dari jasa itu, antara lain: a. layanan administratif; (B). layanan komoditas; (C). Layanan jasa

Berdasarkan pandangan diatas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan pemberian laelayanan untuk penerima pelayanan administratif, yang dilaksanakan menurut asas pelayanan publik serta sejalan dengan aturan undang-undang dalam mencukupi keperluan masyarakat baik berupa barang maupun jasa pelayanan publik guna peningkatan kesejahteraan. Perkembangan teknologi informasi yang mengglobal telah membawa perubahan sikap seluruh instansi, lembaga, badan, kantor dan instansi pemerintah dalam memberi pelayanan yang berdaya guna dan tepat sasaran.

1.6.3.2 Jenis Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diklasifikasi 3 jenis pelayanan lembaga negara dan BUMN/BUMD yaitu:

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif yaitu layanan yang diperoleh dari badan pelayanan berupa pendaftaran, penelitian, pengambilan keputusan, pendokumentasian dan penyelenggaraan administrasi yang lain secara keseluruhan yang diperoleh hasil akhir berupa dokumen, seperti sertifikat, perizinan, surat rekomendasi, serta dokumen keterangan tertentu dan masih banyak lagi. Contoh pelayanan ini antara lain sertifikat tanah, pelayanan, IMB (izin mendirikan bangunan), pelayanan pengurusan kependudukan, akta kelahiran, dan akta kematian.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang yaitu pelayanan yang disediakan badan pelayanan dalam bentuk pengiriman dan/atau pemrosesan bahan berwujud nyata, termasuk distribusi dan pengiriman kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individu) di dalam sistem. Pada umumnya aktifitas tersebut objek produk akhir dalam bentuk material (bentuk fisik) atau dapat diamati yang secara langsung membuat nilai lebih bagi pengguna. Misalnya layanan air bersih, telepon, layanan listrik.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah jenis layanan dari suatu instansi pelayanan berupa fasilitas sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan dari suatu sistem operasi yang spesifik dan terarah, produk akhirnya akan langsung dirasakan oleh pengguna dan dikonsumsi dalam

kurun waktu tertentu antara lain, jasa lalu lintas (transportasi darat,laut dan udara), jasa kesehatan, jasa perbankan, jasa pos dan jasa proteksi kebakaran.

Diantara beberapa penjelasan tentang pelayanan publik diatas, pelayanan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang termasuk jenis pelayanan administratif yang mana jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan tersebut adalah penerbitan dan perpanjangan SIM yang sama-sama menghasilkan produk akhir berupa kartu SIM.

1.6.4 Kualitas Pelayanan

1.6.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah keadaan dinamis dari suatu produk, jasa, orang, proses dan lingkungan yang telah memenuhi atau melebihi angka harapan masyarakat. Fandi Tjiptono (2014:268), kualitas pelayanan yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan serta penyampaiannya dalam menyeimbangkan apa yang diinginkan penerima layanan. Kualitas layanan diidentifikasi dengan melakukan perbandingan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang benar-benar diterima dengan layanan yang benar-benar diharapkan berdasarkan karakteristik layanan perusahaan.

Definisi lain kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyad (2013:216) yaitu seberapa besar perbedaan antara kenyataan apa yang diperoleh dengan harapan yang diperoleh konsumen terhadap pelayanan yang diterima/didapatkan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan/masyarakat dan diakhiri dengan kepuasan konsumen, dan hal ini akan berpengaruh pada tingkat loyalitas

masyarakat. Hubungan seperti itu memberi instansi kesempatan dalam pemahaman secara menyeluruh keinginan khusus masyarakat. Instansi akan melakukan peningkatan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimalkan serta menghilangkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan.

1.6.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

SERVQUAL (singkatan dari *service quality*) yang dipopulerkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1990), yang mendefinisikan sebagai seberapa besar perbedaannya antara pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan masyarakat. Harapan masyarakat pada dasarnya sama dengan apa yang harus diberikan instansi kepada masyarakat. Pemahaman yang lebih dalam tentang arti kualitas pelayanan memerlukan pengetahuan tentang indikator-indikator yang menjadi pengaruh kualitas pelayanan. Menurut Zeithhamli, Parasuraman dan Berry (Hardiansyah 2011:46), kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi ini yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud)
- b. *Reliability* (Kehandalan)
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

Dimensi diatas mempunyai indicator sebagai berikut:

- a. *Tangible* (Berwujud) Berupa fisik kantor, komputer, ruangan tunggu, pusat informasi dengan indikator sebagai berikut:

1. Penampilan petugas/peralatan customer service.
 2. Ruangan yang nyaman.
 3. Kesederhanaan pelayanan.
 4. Disiplin mekanisme pemberi pelayanan.
 5. Kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses permintaan layanan.
- b. *Reliability* (Kehandalan)
1. Ketelitian dalam menjalankan tugas.
 2. Memberikan standar pelayanan yang jelas.
 3. Petugas mampu dalam menggunakan alat bantu kerja.
 4. Petugas ahli mengoperasikan alat bantu kerja.
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan) Kemampuan memberikan bantuan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta merespon permintaan Masyarakat memiliki indikator sebagai berikut:
1. Menanggapi setiap pemohon yang ingin menerima layanan.
 2. Pegawai memberikan pelayanan dengan segera.
 3. Pegawai memberikan pelayanan dengan benar.
 4. Pegawai menanggapi semua keluhan pemohon.
- d. *Assurance* (Jaminan) Jaminan keramahan,kemampuan,kesopanan pegawai sehingga dapat menjamin kepercayaan Masyarakat memiliki Indikator antara lain:
1. Pegawai memberikan jaminan pelayanan tepat waktu.
 2. Jaminan biaya pelayanan yang diberikan pegawai.

3. Jaminan legalitas pelayanan yang diberikan pegawai.
- e. *Empathy* (Empati) Sikap tegas namun memperhatikan masyarakat.

Indikatornya sebagai berikut:

1. Mengutamakan kepentingan pelanggan / pemohon.
2. Pelayanan dengan sikap ramah.
3. Pelayanan dengan sopan.
4. Pelayanan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
5. Petugas melakukan pelayanan dan menghargai setiap pemohon.

1.6.4.3 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2014:88-119) tentang Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. Faktor kesadaran

Suatu proses berpikir melalui meditasi, pertimbangan dan perbandingan untuk menciptakan keyakinan, ketenangan, keteguhan dan keseimbangan dalam jiwa seseorang sebagai titik tolak untuk tindakan selanjutnya.

b. Faktor aturan

Aturan adalah alat penting dalam semua tindakan dan perbuatan manusia. Semakin maju dan majmuk masyarakat, semakin besar peran aturan, dan dapat dikatakan bahwa tanpa aturan orang tidak dapat hidup dengan baik dan damai. Perlakuan pertama terhadap orang sebagai aturan menitikberatkan pada hal-hal yang hakiki, yaitu: (i). Kewenangan ; (ii). Pengetahuan dan pengalaman;

(iii). Kemampuan berbahasa; (iv). Memahami pelaksana; (v). Disiplin dalam bertindak

c. Faktor organisasi

Layanan ini secara khusus ditujukan untuk orang-orang berkarakter dan kemauan yang kompleks.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah setiap penghasilan yang diterima individu sebagai upah atas tenaga dan pikirannya yang dipersembahkan kepada seseorang ataupun lembaga, baik berupa uang, barang, maupun sumber daya, dalam kurun waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan untuk melakukan kegiatan kerja untuk memproduksi suatu barang atau jasa untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan. Menciptakan kemampuan itu sendiri merupakan suatu keadaan yang dirujuk pada kondisi individu yang mampu melakukan suatu kegiatan kerja berdasarkan peraturan yang berlaku.

f. Faktor sarana pelayanan

Segala macam perlengkapan, alat serta fasilitas lainnya yang memiliki tujuan untuk alat bantu kerja atau penolong serta mempunyai tugas sosial untuk kepentingan orang-orang yang terlibat dalam penyelenggaraan kerja. Fungsi dari fasilitas layanan ini antara lain misalnya. (i) mempercepat proses penyelesaian untuk mempersingkat waktu; (ii). Peningkatkan produksi baik barang maupun jasa; (iii) memperbaiki kualitas produk menjadi lebih baik;

(iv). Keakuratan pesanan dan stabilitas dimensi dijamin; (v). Perpindahan faktor yang lebih mudah; (vi). Menciptakan rasa nyaman kepada seseorang yang terikat; (vii). Menyebabkan kepuasan pada seseorang yang tertarik untuk meminimalkan sifat emosional seseorang.

Usaha yang ditujukan untuk peningkatan produksi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh negara atau swasta kepada harus berkaitan juga dengan pengetahuan dan keterampilan anggotanya, yang berarti ada kemungkinan penurunan produktivitas dan mutu layanan penyebab karyawan bukan hanya tindakan dan perilaku disfungsional, tetapi kemungkinan besar tugas terlalu rumit dan karyawan tersebut tidak mampu dalam hal wawasan.

1.6.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Lukita Permanasari (2013)

Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi Sim (SATPAS) Satlantas Polres Jember”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada SATPAS Polres Jember. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan atau mengilustrasikan beberapa konsep berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Karakteristik utama dari metode ini yaitu penekanan pada pencarian hasil dari masalah melalui topik dari pada menemukan fakta. Sampel berasal dari pengunjung dan para pegawai dengan menggunakan teknik *purposive*, karena informan kemungkinan besar tahu masalah yang sedang

diselidiki. Kuesioner digunakan sebagai alat penelitian, dan metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi, yang nantinya akan dilakukan analisis.

Hasil survei memperlihatkan kualitas pelayanan yang tergolong cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan: 1) kemudahan proses pelayanan yang ditawarkan, 2) keakuratan serta pelayanan yang cepat, 3) pegawai disiplin, mampu dan memiliki rasa tanggung jawab dan 4) fasilitas yang memadai. Walaupun pelayanannya digolongkan lumayan baik, tetapi masih terdapat kendala pengenalan dalam pelayanan tersebut, misalnya: pemahaman masyarakat yang masih lemah tentang pentingnya lulus ujian SIM baik itu teori maupun praktek dalam memperoleh kartu SIM, sertifikat Klipeng SIM Umum A, Polda Jatim juga yang masih menerbitkan Sertifikat BI dan BII serta teknisi elektronik yang belum ada, jadi jika ada kesalahan yang harus diperbaiki, teknisi dari Polda Jatim masih harus didatangkan.

Kemiripan dengan penelitian penulis adalah konsep Analisis Kualitas Layanan yang menjadi acuan utama. Metode ini juga sama yaitu deskriptif kualitatif. Informannya juga sama yaitu dari masyarakat yang mengurus SIM card. Perbedaannya terletak pada lokasi dimana penelitian ini dilakukan di SATPAS Jember, sedangkan penelitian penulis dilakukan di SATPAS Polrestab Semarang.

2. Meliyawati (2014)

Penelitian ini berjudul “Analisis Kinerja Aparatur Kepolsian Bagan Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) di Unit Pidana Umum (Unit Pidum) Polres

Kabupaten Sluma". Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan kegiatan Satuan Reserse Kriminal Umum (Pidum) Polres Seluma. Pendekatan kualitatif yang digunakan sehingga peneliti melakukan pengamatan dan mengambil hasil secara langsung. Digunakan pula metode *purposive sampling* untuk mencari narasumber. *Purposive sampling* adalah metode yang digunakan untuk memilih sampel dari sumber data dengan pertimbangan tertentu. Penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi yang nantinya akan dilakukan analisis.

Hasil penelitiannya adalah 1) Pekerjaan petugas dalam menyelesaikan tugas yang disyaratkan mudah diselesaikan walaupunpun ada kendala, serta dikerjakan sesuai dengan tugas pokok dan prosedur serta petunjuk operasional yang telah ditetapkan. 2) Jumlah pekerjaan diselesaikan secara keseluruhan. 3) Menggunakan jam luang untuk menyelesaikan tugas pada dasarnya dimungkinkan tepat waktu. 4) Anggota saling bekerjasama dengan baik. 5) Sikap tanggungjawab pegawai perlengkapan sesuai dengan tugas. Hasil kerja petugas Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) Bareskrim Polres Seluma baik. Hubungan kerja antara pemimpin dengan pegawai serta rekan sejawat harus dilakukan peningkatan, serta infrastruktur yang baik dari Polri itu sendiri dan mendukung pencapaian tujuan harus dibangun dan dibangun.

Kemiripan dengan penelitian penulis adalah pada konsep teknik analisis dan metode yaitu deskriptif kualitatif. Untuk menentukan informan, penelitian memiliki kemiripan tehnik yaitu *purposive sampling*. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan juga pada metrik yang diukur yaitu. 1) kualitas pekerjaan, 2)

volume pekerjaan, 3) penggunaan waktu, 4) kerjasama 5) tanggung jawab. Lokasi penyidikan ini juga berbeda dengan penulis yaitu di Unit Pidana Umum (Unit Pidum) Polres Sluma.

3. Djoko Subroto, Zulian Yamit (2004)

Judul Penelitian “Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Masyarakat (Studi Kasus pada Bagan Pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Wilayah Kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta”. Di wilayah kerja Polda Sleman Polda DIY dapat mengetahui kepuasan masyarakat yang mengajukan SIM terhadap pelayanan tersebut Hasil analisis deskriptif dan analisis kualitatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari unit pelayanan Polres Sleman secara sudah baik.

Kemiripan dengan penelitian penulis adalah metode deskriptif kualitatif, dan juga objeknya, ialah aparat kepolisian. Perbedaannya terletak pada konsep, dimana peneliti ini menggunakan konsep pengaruh pelayanan kepolisian terhadap kepuasan masyarakat dan lokasinya yaitu wilayah kerja Polda Istimewa Polda Sleman Yogyakarta Republik Indonesia.

4. Alga Lalia Devicho (2018)

Judul penelitian “Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Kedaton Bandar Lampung Dalam Menangani Pengaduan Tiindak Kejahatan”. Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Fokus kajian ini adalah kinerja SPKT Polsek Kedato Bandar Lampung dalam penanganan pengaduan pidana melalui indikator kinerja: input, proses, output, hasil, manfaat

dan dampak. Temuan penelitian yaitu kinerja pegawai dalam penanganan laporan tindak pidana kurang baik, yang disebabkan oleh kurangnya pegawai dan fasilitas terutama komputer dan percetakan untuk membuat laporan pengaduan besar-besaran di wilayah kedaton. Kemiripan terdapat pada metode yaitu deskriptif kualitatif. Perbedaannya ialah lokasi dimana kajian ini dilakukan di Pusat Pelayanan Polisi Terpadu (SPKT) Kedaton Polres Bandar Lampung. Indikator yang digunakan juga berbeda yaitu. masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat dan dampak.

5. Qomariah, Nanik and Loesida, Roeliana and Alimansyah (2012)

Judul penelitian ini “Analisis Kinerja Organisasi Kepolsian Dalam Memelihara Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Di Kabupaten Rejang Lebong (Studi Kasus Pada Kantor Polsek Padang Ulak Tandang)”. Metode penelitian ini deskriptif kualitatif yang memaparkan temuan atau hasil penelitian yang ditemukan dilokasi yang kemudian diuraikan. teknik *purposive sampling* yang digunakan , yaitu suatu metode untuk menentukan informan berdasarkan aspek-aspek tertentu. Narasumber terdiri dari 10 orang polisi Polsek Tanding Ulak Padang, 2 orang yang berdomisili di wil hukum Polsek Ulak Tandang Padang, 2 orang yang berinteraksi dengan Polsek Tanding Ulak Padang, 2 orang yang sering melintas di jalan raya Padang. Daerah Ulak Tanding, dan 1 orang dari Dewan Tanding Ulak Padang. , yaitu Kepala Desa Padang Ulak Tanding. Wawancara, observasi serta dokumentasi digunakan untuk mendapatkan informasi. Hasil kajian didapatkan jika kegiatan organisasi Polsek Tanding Padang Ulak belum efektif. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, ialah kurangnya personel polisi

yang memiliki kewenangan besar. Karena mandatnya yang luas dan jumlah staf yang kecil hanya 28 orang yang tidak memenuhi persyaratan polisi sektor, beberapa yurisdiksi sulit untuk dimasuki.

Kesamaan penelitian saat ini ialah penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif serta penggunaan teknik *purposive sampling*. Perbedaan dengan penulis terletak pada tempat yang mana penelitian ini di Kabupaten Rejang Lebong.

6. Sumardi, Budi Setiawati, Lilis Suryani (2020)

Penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Polres hulu sungai utara”. Penelitian menggunakan metode pendekatan Kualitatif. Kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan 1. Ketepatan Waktu 2. Akurasi Pelayanan 3. Kesopanan 4. Kemudahan 5. Kenyamanan 6. Atribut Pendukung. Hasil survey menunjukkan bahwa keramahan petugas dalam pelaksanaan pelayanan lancar, dan kualitas pelayanan SIM C Polres Hulu Sungai Utara sudah baik. Berdasarkan temuan didapatkan saran antara lain: Melakukan peningkatan kualitas pelayanan Polres Hulu Sungai Utara termasuk waktu antrian, petugas dapat mempercepat pelayanan dengan inovasinya, fasilitas pelayanan serta adanya informasi untuk mempermudah pekerjaan masyarakat yang membutuhkan pelayanan diperbaiki. Kesamaan penelitian adalah konsep dan metode penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada lokasi penelitian yaitu di Polres hulu sungai utara. Perbedaan indikator yang digunakan yaitu 1. Ketepatan Waktu 2.

Akurasi Pelayanan 3. Kesopanan 4. Kemudahan 5. Kenyamanan 6. Atribut Pendukung.

7. Ani Mandacan, Bresca Merina (2021)

Judul penelitian “ Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Satlantas Polres Sleman”. Digunakan metode deskriptif kualitatif. Data didapatkan dengan wawancara. Pengambilan informan dengan cara purposive. Tujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Satuan Lalu Lintas Polres Sleman. Dalam praktiknya, banyak masyarakat yang cenderung menggunakan “jasa perantara” untuk memperoleh SIM card yang berada di bawah penguasaan SIM, STNK dan BPKB di Satuan Lalu Lintas Polres Sleman tanpa melakukan langkah apapun untuk memperoleh SIM card. Calo menjadi hal yang dikeluhkan di kantor izin lalu lintas Polres Sleman. Hasil survey mengatakan jika kualitas layanan Satlantas Polres Sleman secara umum baik dan pengelolaan pelayanan SIM ditinjau dari dimensi: *Tangible, reability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* memberikan hasil yang sangat baik.

Kemiripan dengan penulis yaitu metode kualitatif deskriptif. Indikator yang digunakan juga sama yaitu *Tangible, reability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Bedanya terletak pada lokasi penelitian yaitu di Polres Sleman.

8. Andhyka Hanandita (2014)

Judul penelitian adalah “Kualitas Pelayanan Pemanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) Keliling Di Polantas Surabaya (Study di wilayah Taman Bungkul Surabaya). Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Pengumpulan data

melalui wawancara dan observasi serta dokumentasi yang menyorot pada fenomena yang terjadi di pelayanan SIM keliling kawasan Taman Bungkul Surabaya. Kesederhanaan, akurasi, presisi, keamanan dan kenyamanan menjadi fokus penelitian ini. Hasil pertama fokus kesederhanaan antara lain kemudahan, penguasaan wawasan serta rangkaian prosedur sudah baik, kemudahan dirasakan oleh konsumen, mengutamakan ketepatan layanan yang sesuai jam berlakunya. kedua yaitu akurasi dalam hal ini sudah baik dan data sudah sama, serta kondisi SIM keliling tidak ada masalah. Namun konsumen belum merasakan kenyamanan dalam melakukan pengurusan hal tersebut akibat keterbatasan tempat duduk dan meja.

Kemiripan penelitian yaitu metode deskriptif kualitatif. bedanya pada indicator yang digunakan dan juga lokasi yaitu tempat pelayanan SIM keliling di kawasan Taman Bungkul Surabaya.

9. Shafira, Karina Della (2020)

Judul penelitian adalah “Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polisi Sektor Jorong Kab Tanah Laut”. Pelayanan publik adalah semua aktivitas yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar setiap masyarakat sejalan dengan hak asasinya melalui penyelenggaraan pusat pelayanan terpadu kepolisian, perumusan hambatan dan masalah. Tujuan penelitian adalah menggambarkan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Tanah Laut Polsek Jorong. Dalam hal ini pelayanan yang dilakukan belum optimal menghadapi aduan dari laporan masyarakat. Metode deskriptif kualitatif yang digunakan dalam

penelitian ini. Data didapatkan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap 6 informan. Teknik kinerja (*performance*) digunakan untuk menentukan sampel Mahsun (2006:25). Kemiripan penelitian yaitu metode deskriptif kualitatif. bedanya pada indicator yang digunakan dan juga lokasi pengambilan data.

10. Dimas Arganata (2016)

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Layanan Masyarakat Satuan Intilijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya”. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif kualitatif. Pencarian narasumber dengan *purposive sampling*. Fokus kajian ini adalah kualitas pelayanan SKCK pelayanan publik satuan intilijen dan keamanan Polrestabes Surabaya. Hasil menunjukkan jika kualitas pelayanan pelayanan publik SKCK Satuan Intel Polres Surabaya lumayan baik. Dilihat kenyamanan cukup membuat calon produksi SKCK merasakan nyaman. Kendalan waktu pelayanan diberikan dapat diasumsikan dan dilakukan dalam satu hari. Pendamping menekankan kewajiban pegawai untuk melakukan bantuan kepada pemohon dalam menjelaskan prosedur untuk mengisi formulir SKCK, dan pemohon menganggap hal ini sangat berguna. Kompetensi dibuktikan dari wawasan pengelola dan pembekalan pendidikan untuk usaha dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kesopanan dan tanggung jawab pejabat dalam melayani calon penetapan SKCK. Kredibilitas menekankan integritas petugas dan pelayan yang telah melayani dengan jujur. Keamanan ditunjukkan dengan tidak adanya pemberitahuan kehilangan pengunjung, kemudahan persiapan SKCK bagi calon,

peniadaan perantara dalam produksi SKCK, dan kondisi lingkungan yang tertata dan bersih terutama di dalam dan di luar ruang tunggu. Pendekatan berfokus pada mekanisme pelayanan SKCK, menyederhanakan persyaratan produksi SKCK. Komunikasi ditunjukkan dengan kesediaan pejabat untuk mendengarkan suara pelapor dan keinginan untuk membuat SKCK. Memahami pelanggan adalah semboyan Badan Layanan Umum Satuan Intelijen dan Pengamanan Polrestabes Surabaya, upaya petugas untuk memfasilitasi pelayanan yang berkualitas. Rekomendasi dari penelitian ini adalah menerapkan sistem SKCK online sejalan dengan Peraturan Kapolri No. 18 Tahun 2014, diperlukan standar operasional prosedur (SOP), diperlukan pelatihan yang utamanya yaitu keramahan para petugas yang bertugas, dan lebih banyak inovasi dalam membawa informasi kepada masyarakat melalui jejaring sosial yang ada. Kemiripan penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik *Purposive Sampling*. Perbedaannya terletak pada tempat pemeriksaan Surat Tanda Daftar Polisi (SKCK) Satuan Intelkam dan Keamanan Polrestabes Surabaya.

Berdasarkan uraian beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diringkaskan seperti pada table berikut ini:

Tabel 1.6 Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Permasalahan penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Lukita Permanasari (2013)	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Satuan Penyelenggara Administrasi Sim (SATPAS) Satlantas Polres Jember	Masih terdapat kendala dalam pelaksanaan pelayanan, misalnya: pemahaman masyarakat yang masih lemah tentang pentingnya melakukan tes teori dan praktek untuk memperoleh SIM card, sertifikat Klipeng untuk pengurusan SIM A, BI dan BII masih dikeluarkan Polda Jawa Timur, teknisi komputer belum ada sehingga saat terjadi kerusakan masih harus menunggu tenaga teknisi Polda Jawa Timur.	Deskriptif Kualitatif	Hasil survei memperlihatkan kualitas pelayanan yang tergolong cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan: 1) kemudahan proses pelayanan yang ditawarkan, 2) keakuratan serta pelayanan yang cepat, 3) pegawai disiplin, mampu dan memiliki rasa tanggung jawab dan 4) fasilitas yang memadai. Walaupun pelayanannya digolongkan lumayan baik, tetapi masih terdapat kendala pengenalan dalam pelayanan tersebut, misalnya: pemahaman masyarakat yang masih lemah tentang pentingnya lulus ujian SIM baik itu teori maupun praktek dalam memperoleh kartu SIM, sertifikat Klipeng SIM Umum A, Polda Jatim juga yang masih menerbitkan Sertifikat BI dan BII serta teknisi elektronik yang belum ada, jadi jika ada kesalahan yang harus diperbaiki, teknisi dari Polda Jatim masih

					harus didatangkan.
2.	Meliyawati (2014)	Analisis Kinerja Aparatur Kepolisian Bagan Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) di Unit Pidana Umum (Unit Pidum) Polres Kabupaten Sluma	Masih terdapat kesenjangan kerja aparat kepolisian dalam pemberian pelayanan sosial	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitiannya adalah 1) Pekerjaan petugas dalam menyelesaikan tugas yang disyaratkan mudah diselesaikan walaupun ada kendala, serta dikerjakan sesuai dengan tugas pokok dan prosedur serta petunjuk operasional yang telah ditetapkan. 2) Jumlah pekerjaan diselesaikan secara keseluruhan. 3) Menggunakan jam luang untuk menyelesaikan tugas pada dasarnya dimungkinkan tepat waktu. 4) Anggota saling bekerjasama dengan baik. 5) Sikap tanggungjawab pegawai perlengkapan sesuai dengan tugas. Hasil kerja petugas Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) Bareskrim Polres Seluma baik. Hubungan kerja antara pemimpin dengan pegawai serta rekan sejawat harus dilakukan peningkatan, serta infrastruktur yang baik dari Polri itu sendiri dan mendukung pencapaian tujuan harus dibangun dan dibangun.
3.	Djoko Subroto, Zulian Yamit (2004)	Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian	Kinerja pelayanan Aparatur Kepolisian di beberapa aspek masih kurang baik	Deskriptif Kualitatif	Hasil analisis deskriptif dan analisis kualitatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari

		terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Bagian Urusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Wil Kerja Kepolisian Ripublik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta			unit pelayanan Polres Sleman secara sudah baik.
4.	Alga Lalia Devicho (2018)	Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Kedaton Bandar Lampung Dalam Penanganan Aduan Tindak Kejahatan	Pelayanan masih belum baik	Deskriptif Kualitatif	Hasil temuan peneliti terkait penggunaan pengaduan pidana di SPKT Polres Kedaton Bandar Lampung kurang baik, hal tersebut disebabkan oleh SDM dan fasilitas yang dimiliki SPKT Polres Kedaton khususnya komputer dan printer yang dirancang untuk penyiapan aduan tinggi di wilayah Kedaton.
5.	Qomariah, Nanik, and Loesida, Roeliana and Alimansyah (2012)	Analisis Kinerja Organisasi Kepolisian Dalam Memelihara Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Di Kabupaten Rejang Lebong (Studi Kasuss Pada	Fenomena awal yaitu kinerja organisasi Polsek Padang Ulak Tanding yang belum baik	Deskriptif Kualitatif	Hasil kajian didapatkan jika kegiatan organisasi Polsek Tanding Padang Ulak belum efektif. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, ialah kurangnya personel polisi yang memiliki kewenangan besar. Karena mandatnya yang banyak dan terkendala jumlah staf yang kecil hanya 28 orang yang tidak

		Kantor Polsek Pandag Ulak Tanding)			terpenuhinya persyaratan polisi sektor, beberapa yurisdiksi sulit untuk dimasuki.
6.	Sumardi, Budi Setiawati, Lilis Suryani (2020)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C dii polres hulu sungai utara	Permasalahan awal penelitian ini yaitu pelayanan pembuatan SIM C di Polres Hulu Sungai Utara yang kurang baik.	Deskriptif Kualitatif	Hasil survey menunjukkan bahwa keramahan petugas dalam pelaksanaan pelayanan lancar, dan kualitas pelayanan SIM C Polres Hulu Sungai Utara sudah baik. Berdasarkan temuan didapatkan saran anatara lain: Melakukan peningkatan kualitas pelayanan Polres Hulu Sungai Utara termasuk waktu antrian, petugas dapat mempercepat pelayanan dengan inovasinya, fasilitas pelayanan serta adanya informasi untuk mempermudah pekerjaan masyarakat yang membutuhkan pelayanan diperbaiki.
7.	Ani Mandacan, Bresca Merina(2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Satlantas POLRES Sleman	Dalam praktiknya, banyak masyarakat yang cenderung menggunakan “jasa perantara” untuk mendapatkan SIM card yang berada di bawah kendali SIM, STNK dan BPKB di Satuan Lalu Lintas Polres Sleman tanpa melakukan langkah apapun untuk mendapatkan SIM card. Keluhan keberadaan calo menjadi salah satu yang memperburuk kondisi disana.	Deskriptif Kualitatif	Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Satuan Lalu Lintas Polres Sleman secara umum baik dan pengelolaan pelayanan SIM tercermin pada dimensi-dimensi sebagai berikut: a) buktii fisik (tangible), b) kehandlan, c) daya tanggap, d) jaminan dan e) empati yang masing-masing menunjukkan hasil sangat baik.
8.	Andhyka,	Kualitas	Perpanjangan SIM	Deskriptif	Hasil pertama fokus

	Hanandita (2014)	Pelayanan Pemanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) Keliling Di Polantas Surabaya (Studi di wilayah Taman Bangkul Surabaya)	keliling masih kurang baik	Kualitatif	kesederhanaan antara lain kemudahan, penguasaan wawasan serta rangkaian prosedur sudah baik, kemudahan dirasakan oleh konsumen, mengutamakan ketepatan layanan yang sesuai jam berlakunya. kedua yaitu akurasi dalam hal ini sudah baik dan data sudah sama, serta kondisi SIM keliling tidak ada masalah. Namun konsumen belum merasakan kenyamanan dalam melakukan pengurusan hal tersebut akibat keterbatasan tempat duduk dan meja.
9.	Shafira, Karina Della (2020)	Kinerja Sentra Pelayanan Kepolsian Terpadu (SPKT) di Polisi Sektor Jorong Kabupaten Tanah Laut	Belum optimalnya pelayanan dalam menangani aduan masyarakat.	Deskriptif Kualitatif	Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan belum optimal dan
10.	Dimas Arganata (2016)	Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan	Fenomena awal yaitu pelayanan SKCK Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya masih kurang baik	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan jika kualitas pelayanan publik SKCK Satuan Intel Polres Surabaya lumayan baik. Dilihat kenyamanan cukup membuat calon produksi SKCK merasakan nyaman. Kendala waktu pelayanan diberikan

		Polrestabes Surabaya		<p>dapat diasumsikan dan dilakukan dalam satu hari. Pendamping menekankan kewajiban pegawai untuk melakukan bantuan kepada pemohon dalam menjelaskan prosedur untuk mengisi formulir SKCK, dan pemohon menganggap hal ini sangat berguna. Kompetensi dibuktikan dari wawasan pengelola dan pembekalan pendidikan untuk usaha dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kesopanan dan tanggung jawab pejabat dalam melayani calon penetapan SKCK. Kredibilitas menekankan integritas petugas dan pelayan yang telah melayani dengan jujur. Keamanan ditunjukkan dengan tidak adanya pemberitahuan kehilangan pengunjung, kemudahan persiapan SKCK bagi calon, peniadaan perantara dalam produksi SKCK, dan kondisi lingkungan yang tertata dan bersih terutama di dalam dan di luar ruang tunggu. Pendekatan berfokus pada mekanisme pelayanan SKCK, menyederhanakan persyaratan produksi SKCK. Komunikasi ditunjukkan dengan</p>
--	--	----------------------	--	--

				kesediaan pejabat untuk mendengarkan suara pelapor dan keinginan untuk membuat SKCK. Memahami pelanggan adalah semboyan Badan Layanan Umum Satuan Intelijen dan Pengamanan Polrestabes Surabaya, upaya petugas untuk memfasilitasi pelayanan yang berkualitas. Rekomendasi dari penelitian ini adalah menerapkan sistem SKCK online sejalan dengan Peraturan Kapolri No. 18 Tahun 2014, diperlukan standar operasional prosedur (SOP), diperlukan pelatihan yang utamanya yaitu keramahan para petugas yang bertugas, dan lebih banyak inovasi dalam membawa informasi kepada masyarakat melalui jejaring sosial yang ada.
--	--	--	--	--

1.7 Kerangka Pemikiran

Sebagai upaya untuk mempermudah dalam melaksanakan penelitian ini, maka penelitian tentang Kualitas Pada Pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang maka peneliti meemukakan pemikiran mereka melalui fenomena dan konsep teoritis. Konsep teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep pengukuran kualitas pelayanan menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (Hardiansyah 2011:46) berikut:

Kerangka Pemikiran

Masalah Pelayanan Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang

1. Pelayanan pengurusan SIM yang rumit
2. Durasi pelayanan yang lama yang menyebabkan adanya antrian dalam proses pembuatan kartu SIM
3. Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan prosedur pelayanan, karena masih banyak masyarakat yang menggunakan “jasa perantara” untuk meminta jasa pembuatan SIM yang biasanya lebih cepat dan mudah dibandingkan melalui proses dan menunggu untuk waktu yang lebih lama.

Kualitas Pelayanan SIM Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang

Indikator Kualitas Pelayanan :

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Hardiansyah 2011:46), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh konsumen terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*).
2. Keandalan (*Reliability*).
3. Daya tanggap (*Responsiveness*).
4. Jaminan (*Assurance*).
5. Empati (*Emphaty*).

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang.

Upaya yang dilakukan Kepolisian untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang

Mendeskripsikan kualitas pelayanan SIM yang dilakukan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

1.8 Operasional Konsep

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan pelanggan atau pengguna layanan dan pandangan pelanggan tentang layanan yang diberikan. Dalam penelitian ini indikator kualitas pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi Sim Polrestabes Semarang dalam memenuhi tugasnya sebagai berikut:

- a. *Tangible* (Berwujud) Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, manajemen komputer, ruang tunggu, *information point*.

Indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Penampilan pegawai
 2. Ruangan yang nyaman.
 3. Kesederhanaan pelayanan.
 4. Disiplin mekanisme pemberi pelayanan.
 5. Kemudahan bagi Masyarakat untuk mengakses permintaan layanan.
- b. *Reliability* (Kehandalan) kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang andal dan akurat.
1. Ketelitian dalam menjalankan tugas.
 2. Petugas Memberikan standar pelayanan yang jelas.
 3. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 4. Kompetensi pegawai dalam mengoperasikan alat bantu kerja

c. *Responsiveness* (Ketanggapan) Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap permintaan konsumen. Indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Menanggapi setiap pelanggan/pemohon yang ingin menerima pelayanan.
2. Pegawai memberikan pelayanan dengan segera.
3. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat.
4. Pegawai menanggapi setiap aduan yang dikeluhkan masyarakat.

d. *Assurance* (Jaminan) Kemampuan dan keramahan serta kesopanan petugas untuk menjamin kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

1. Petugas memberikan jaminan layanan tepat waktu.
2. Biaya pelayanan yang diberikan terjamin.
3. Legalitas pelayanan yang diterima pemohon terjamin.

e. *Empathy* (Empati) Sikap petugas yang tegas namun perhatian terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

1. Mengutamakan kepentingan klien/pemohon.
2. Pegawai melayani dengan sikap ramah.
3. Pegawai melayani dengan sopan.
4. Pegawai melayani dengan tidak membedakan.
5. Pegawai melayani dan menghargai pelanggan.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang mengkaji masalah-masalah di pemerintahan, swasta, masyarakat, organisasi kepemudaan, wanita, olahraga, seni budaya dan kehidupan profesional lainnya, dan kemudian bisa dijadikan suatu kebijakan untuk kepentingan bersama. Pendekatan kualitatif merupakan suatu paham yang mempelajari fenomena dan masalah yang terjadi pada manusia. Dalam konsep ini, peneliti menciptakan gambaran yang kompleks, mempelajari kata-kata, menyajikan gagasan narasumber secara rinci kemudian menjalankan penelitian dalam kondisi yang sesuai alaminya (Cresswell, 1998:15). Menurut Sugiyono (2007: 9) digunakan metode penelitian kualitatif, yaitu: “Mempelajari kondisi objek yang alami, digunakan metode penelitian yang berlandaskan filosofi postpositivisme, pengumpulan data diterapkan dengan angular (digabungkan dengan pengertian analisis induktif secara umum analisis induktif dan analisis kualitatif analisis induktif)”. Pada saat yang sama, filsafat postpositivisme melihat realitas sosial secara utuh (tidak terputus), kompleks, dinamis, bermakna, dan hubungan gejalanya bersifat interaktif (timbal balik). Dari hal tersebut disimpulkan jika deskriptif kualitatif ialah suatu penelitian yang memperlihatkan objek secara alami atau menyeluruh menggunakan data berupa kata-kata, kalimat, diagram dan gambar.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada bagian Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang. Peneliti mengambil penelitian di lokasi tersebut karena peneliti ingin menganalisis kualitas pelayanan SIM di SATPAS Polrestabes Semarang.

1.9.3 Subjek dan Objek Penelitian

Pelayanan aparaturnya kepolisian menjadi obyeknya dan subjeknya dari adalah konsumen atau masyarakat yang melakukan pengurusan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang.

1.9.4 Pemilihan informan

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* untuk menentukan informan. Menurut Sugiyono (2007 : 218) *purposive sampling* adalah metode yang digunakan untuk memilih sampel dari sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Selain itu disebutkan bahwa sampel yang menjadi sumber informasi atau informan harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Seseorang yang masih tergolong bekerja atau terlibat dalam kegiatan yang diteliti.
2. Seseorang yang mempunyai cukup waktu dan bersedia memberikan informasi.
3. Seseorang yang enggan berbagi informasi mengenai hasil mereka sendiri.

1.9.5 Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, skema dan gambar. Data kualitatif dalam penelitian ini yaitu

gambaran umum objek penelitian pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang.

1.9.6 Sumber Data

1. Data Primer

Dalam penelitian ini data primer adalah informasi yang bersumber dari lokasi pengamatan baik melalui pengamatan langsung maupun melalui pertanyaan yang langsung ditunjukkan kepada informan, setelah itu informasi yang diperoleh dapat direkam atau disimpan.

2. Data Sekunder

Data ini juga bersifat sekunder yaitu didapatkan dengan tidak langsung oleh peneliti dari media (dimiliki dan didaftarkan oleh pihak lain), jurnal, website dan internet serta laporan-laporan terkait.

1.9.7 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data di mana Anda berbicara langsung dengan responden. Pertanyaan yang diajukan kepada orang yang diwawancarai dengan mengacu pada informasi yang diperoleh dalam survei. Metode ini merupakan salah satu metode bantu pengumpulan data dalam penelitian ini. Wawancara memberikan informasi tambahan tentang pertanyaan yang terkait dengan penelitian ini. Dalam hal ini peneliti hanya mewawancarai

beberapa responden untuk melengkapi data hasil survei Satuan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang.

1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan persepsinya melalui kerja panca indera sebagai alat dengan panca indera lainnya (Bungin, 2009). Peneliti melakukan observasi untuk mengkonfirmasi informasi, melengkapi dan mendukung hasil survei dan wawancara. Dokumen-dokumen juga diperlukan untuk mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan SIM di Unit Administrasi SIM Polrestabes Semarang.

1.9.8 Teknik analisis data

Menurut Milles dan Huberman Sugiyono (2016: 246-252), teknik analisis data kualitatif adalah:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi informasi "mentah" yang terlihat di lapangan. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menfokuskan, mengklasifikasikan, menghadapkan, menghapus yang tidak berguna, dan mengorganisasikan data dan kemudian digunakan untuk menghasilkan kesimpulan yang pasti serta dapat dibuktikan kebenarannya. Data yang direduksi memberikan gambaran yang sesuai, sehingga peneliti akan lebih mudah untuk memperoleh lebih banyak informasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah bagian dari analisis data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk deskripsi singkat, diagram, hubungan antar kategori, flowchart, dll. Dalam penelitian kualitatif, materi paling sering dipaparkan dalam bentuk teks naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dibuat ketika semua informasi direduksi dan disajikan. Temuan dari penelitian kualitatif mungkin atau mungkin tidak menjawab masalah. Temuan penelitian ini adalah temuan baru yang belum pernah dilihat sebelumnya, temuan dapat berupa deskripsi, hubungan sebab akibat, hipotesis atau teori.

1.9.9 Kredibilitas Penelitian

Kredibilitas bertujuan untuk melakukan penelitian sedemikian rupa sehingga dapat dicapai suatu tingkat kepercayaan pada hasilnya. Selain itu, menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap temuan realitas ganda yang peneliti selidiki dengan bukti (Moleong, 2010: 324). Inisiatif yang dapat digunakan untuk menjaga kredibilitas penelitian adalah sebagai berikut (Moleong, 2010: 327-337):

1. Perpanjang keikutsertaan

Para peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan observasi. Pengamatan berulang dilakukan untuk mengetahui kebenaran informasi yang diterima dan untuk menemukan informasi baru.

2. Pengamatan terus-menerus

Pengamatan terus-menerus dilakukan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur situasi yang sangat penting bagi masalah yang diselidiki, sehingga informasi yang diperoleh lebih komprehensif..

3. Triangulasi

Peneliti mengecek kembali data yang diperoleh dengan cara membandingkannya dengan sumber, metode atau teori yang berbeda.

4. Diskusi

Diskusi berlangsung untuk memberikan peneliti lebih banyak informasi tentang masalah yang sedang dipelajari.

5. Analisis kasus negatif

Peneliti mencari informasi yang menyimpang atau bertentangan dengan informasi yang dikumpulkan sebagai bahan referensi.

6. Pengecekan anggota

Meninjau anggota yang terlibat langsung dalam proses penelitian untuk mendapatkan konfirmasi langsung atas informasi yang diberikan.

7. Kecukupan acuan

Kecukupan bahan acuan yang digunakan dalam proses penelitian untuk menguji dan mengoreksi hasil penelitian yang diberikan.