

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan SIM Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang. Aparatur Sipil Negara adalah pelaksana terdepan pelayanan publik pemerintah. Selain pemerataan, pengaturan dan perlindungan, peran penyelenggara pelayanan publik juga penting dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan. Fungsi ini merupakan tanda konkrit dari hubungan antara masyarakat dengan pemerintah dalam budaya relasional principal-agent. Isu 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, usaha 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. Peneliti tertarik untuk mengkaji kualitas pelayanan pada SATPAS Polrestabes Semarang. Tujuan penelitian adalah untuk untuk memecahkan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan SIM di SATPAS Polrestabes Semarang dan harapannya dapat memberi layanan serta fasilitas dengan baik, masyarakat akan mengalami kepuasan sehingga hubungan sosial yang selaras antara pihak kepolisian dengan masyarakat dapat terjalin.

#### **4.1. Kualitas Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang**

Kualitas Pelayanan SIM pada SATPAS Polrestabes Semarang ditentukan berdasarkan indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dalam menganalisis kualitas pelayanan dapat dilihat dari proses pelayanan yang dilaksanakan oleh Polrestabes Semarang terhadap masyarakat. Menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (Hardiansyah 2011:46) lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

##### 4.1.1. Bukti Fisik (*tangible*)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik yang diberikan oleh Polrestabes Semarang. Ketersediaan fasilitas yang sesuai dengan jumlah pengguna menjadikan pelayanan di Polrestabes Semarang efektif dan efisien. SATPAS Polrestabes Semarang sudah menyediakan komputer sesuai dengan jumlah petugas. Ruang tunggu dan tempat pelayanan luas dan bagus sehingga masyarakat dapat merasa nyaman. Tempat duduk juga banyak sehingga masyarakat dapat menunggu tanpa takut merasakan capek. Menurut masyarakat juga fasilitas di SATPAS Polrestabes Semarang lebih baik dari pada fasilitas di Polres Ungaran. Dalam melayani masyarakat SATPAS Polrestabes Semarang juga dituntut untuk berpakaian rapi sesuai dengan Standart Operasional Prosedur yang berlaku. Penampilan petugas sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut menjadi poin yang baik sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman.

Ketersediaan media informasi tersebut dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengetahui apa saja langkah-langkah dan prosedur serta persyaratan dalam pelayanan SIM. Selain itu informasi langsung oleh petugas terhadap masyarakat dapat lebih memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai tahapan pelayanan SIM, sehingga masyarakat merasa puas dalam melakukan pelayanan SIM di SATPAS Polrestabes Semarang. Sistem keamanan juga disediakan untuk mengantisipasi adanya kejahatan maupun kecurangan. SATPAS Polrestabes Semarang sendiri keamanan lingkungannya juga sudah terjamin karena area kantor sudah dilengkapi kamera CCTV sehingga segala bentuk kejahatan maupun kecurangan dapat terpantau.

#### 4.1.2. Keandalan (*reliability*)

Kualitas Pelayanan publik dalam hal ini adalah pelayanan pembuatan SIM, berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*) yaitu seberapa jauh pelayanan yang diberikan SATPAS Polrestabes Semarang dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan SIM sesuai dengan tujuannya, yaitu memberikan kemudahan dan menghindari terjadinya kecurangan dalam pengurusan SIM. Ketika masyarakat memasuki Polrestabes Semarang sudah tersedia papan yang menunjukkan prosedur dan alur pelayanan, dan apabila masyarakat tidak memahami dapat menanyakannya langsung kepada petugas, Petugas SATPAS Polrestabes Semarang juga sudah baik dalam melayani masyarakat dengan cermat dan hati – hati, ketika ada kesalahan

penulisan petugas memastikan kembali dengan data dari masyarakat sehingga data yang dihasilkan akurat.

SATPAS Polrestabes Semarang memberikan pelayanan yang bersih dari tindak kecurangan dan slogan anti jasa perantara atau calo sudah banyak terpasang di lingkungan pelayanan SATPAS Polrestabes Semarang. Namun masih adanya keberadaan calo menjadi faktor penghambat pelayanan SIM dikarenakan menggunakan calo dianggap tidak sesuai prosedur pelayanan yang berlaku serta menimbulkan kecurangan terhadap masyarakat yang lain, sedangkan untuk masyarakat yang melakukan permohonan SIM tanpa calo mengantrinya lebih lama. Dalam hal ini SATPAS Polrestabes Semarang menyarankan untuk datang lebih awal untuk mengantisipasi lamanya waktu pelayanan. Masyarakat yang tidak mau mengantri lama perlu datang lebih awal dikarenakan proses pelayanan yang bertahap dan membutuhkan waktu yang lama.

#### 4.1.3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan memenuhi permintaan warga masyarakat yang mengurus SIM dengan cepat dan tepat. Petugas SATPAS Polrestabes Semarang sudah baik ketika melayani masyarakat dan memahami apa yang masyarakat butuhkan. Petugas juga cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan. Namun ketika masyarakat yang mengantri terlalu banyak, masyarakat cenderung ingin didahulukan. Hal ini jelas menjadi kendala bagi

Polrestabes Semarang, yang mana karena banyaknya pengunjung sehingga petugas menjadi kewalahan dalam melayani masyarakat yang membuat antriannya terabaikan. Selain itu pemanggilan nomor antrian yang masih menggunakan cara manual menjadi kendala yang perlu diperbaiki oleh Polrestabes Semarang.

SATPAS Polrestabes Semarang diuntut untuk menanggapi keluhan masyarakat dengan baik. Dengan begitu masyarakat dapat puas terhadap pelayanan yang diberikan SATPAS Polrestabes Semarang. Disana Keluhan – keluhan masyarakat sudah ditanggapi dengan baik oleh petugas dilihat ketika masyarakat merasa ragu atau tidak memahami pelaksanaan tes komputer SIM, petugas akan menjelaskan kembali tata cara dan prosedur pengambilan nilainya. Namun keluhan masyarakat terkait jasa perantara atau calo sendiri masih belum ditanggapi oleh petugas yang mana hal ini masih sering terjadi.

#### 4.1.4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan atau sumber daya yang dimiliki untuk kemampuan memenuhi apa yang ditawarkan atau dijanjikan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan tanpa menimbulkan keraguan terhadap pelayanan. SIM merupakan pelayanan berbasis aplikasi dengan internet, sehingga petugas yang memberikan pelayanan tidak hanya mampu dalam mengoperasikan komputer, tetapi mampu memberikan penjelasan terkait pembuatan SIM. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang sudah

melakukan tugasnya untuk pelayanan sesuai dengan kompetensi pengetahuan petugas yang sudah sejalan dengan tupoksi yang diberikan sehingga masyarakat merasa terjamin dan percaya dengan kecepatan waktu yang diberikan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang.

Standar waktu penerbitan SIM baru membutuhkan waktu sekitar 120-130 menit dan untuk proses perpanjangan SIM membutuhkan waktu sekitar 15-30 menit. Namun banyak pemohon yang mengeluhkan perihal lamanya proses pembuatan SIM. Hal tersebut juga karena ramainya antrian pemohon sehingga waktu pembuatan SIM baru dari pendaftaran, pemeriksaan kesahatam, uji teori dan praktek hingga pembayaran membutuhkan waktu lama lebih dari standar waktu penerbitan SIM baru. Ada juga masyarakat yang mengeluhkan perihal biaya pembuatan SIM yang menggunakan jasa perantara yang tentunya lebih mahal dan melanggar ketentuan yang berlaku.

#### 4.1.5. Perhatian (*empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada orang lain dengan berupaya memahami keinginan orang tersebut. SATPAS Polrestabes Semarang mewajibkan setiap petugasnya untuk melaksanakan kepentingan masyarakat dengan tujuan untuk menghindari berbagai kesalahan yang terjadi oleh masyarakat dan petugas siap untuk memberikan arahan dan perhatian selalu kepada masyarakat. Kedisiplinan petugas ketika

mengatur pelayanan pembuatan SIM diperlukan ketika masyarakat yang berusaha untuk didahulukan. Sikap pengertian dan sopan santun menjadi poin utama dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain itu petugas juga menghargai masyarakat. Hal ini jelas merupakan bentuk kode etik petugas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

**Tabel 4.1**

**Rekapitulasi Kualitas Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang**

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan SIM SATPAS Polrestabes Semarang
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fasilitas yang ada di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang sudah memadai dan juga sesuai dengan kebutuhan petugas dan juga konsumen</li> <li>- Penampilan petugas Kepolisian sudah bagus dan juga sudah sesuai dengan Standart Operating Prosedure yang berlaku</li> <li>- Keamanan lingkungannya juga sudah terjamin karena area kantor sudah dilengkapi kamera CCTV sehingga segala bentuk kejahatan maupun kecurangan dapat terpantau</li> </ul>
2.	<i>Reability</i> Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas melayani dengan cermat sehingga hasil SIM nya akurat dan sesuai dengan data-data masyarakat</li> <li>- Keberadaan calo menjadi faktor penghambat pelayanan SIM dikarenakan menggunakan calo dianggap tidak sesuai prosedur pelayanan yang berlaku serta menimbulkan kecurangan terhadap masyarakat yang lain</li> <li>- Sudah tersedia papan yang menunjukan prosedur dan alur pelayanan, dan apabila tidak memahami dapat ditanyakan kepada petugas</li> </ul>
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas tanggap dalam melayani</li> <li>- Petugas juga sudah cepat dan tepat dalam melayani masyarakat</li> <li>- Pemanggilan nomor antrian yang masih menggunakan cara manual</li> <li>- Petugas SATPAS Polrestabes Semarang</li> </ul>

		sudah menanggapi masukan dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan yang diberikan tepat waktu dan terjamin sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Petugas memberikan jaminan kepada masyarakat mengenai waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan SIM, berapa biaya yang dikeluarkan, jaminan keabsahan dan keamanan data masyarakat.</li> <li>- Namun ada juga masyarakat yang mengeluhkan perihal biaya pembuatan SIM yang menggunakan jasa perantara yang tentunya lebih mahal dan melanggar ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
5.	<i>Empathy</i> (Perhatian)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang memberikan perhatian dengan baik kepada masyarakat .</li> <li>- Petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang bersikap sopan dan ramah.</li> <li>- Petugas menghargai masyarakat yang melakukan pengurusan SIM</li> </ul>

Sumber : Olahan data peneliti (2023)

#### **4.2. Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang**

Dalam menganalisis kualitas pelayanan SIM pada SATPAS Polrestabes Semarang ada beberapa faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Dalam menganalisis faktor yang mendorong dan menghambat pelayanan dapat ditinjau dari proses pelayanan yang telah dilakukan oleh Polrestabes Semarang kepada masyarakat. Menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:88- 119) faktor yang mendorong dan menghambat pelayanan umum yaitu:

##### **1. Faktor Kesadaran**

Kesadaran masyarakat mengenai pentingnya Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Kota Semarang perlu ditingkatkan. Tingkat kesadaran masyarakat

sudah baik dan masyarakat sudah tau akan keberadaan dan peran Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang sebagai tempat melakukan pengurusan SIM. Selain itu masyarakat juga menerima dengan baik penyuluhan tentang pentingnya SIM, manfaat dan bagaimana mekanisme pembuatan SIM tersebut. Walaupun begitu penyuluhan terkait Surat Ijin Mengemudi tetap sering dilakukan oleh petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang untuk mengatasi masyarakat yang masih tidak taat dan menganggap SIM itu tidak penting. Hal tersebut perlu dilakukan petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang agar masyarakat dapat paham dan tentunya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya SIM bagi pengendara kendaraan.

## **2. Faktor Aturan**

Surat Ijin Mengemudi adalah tanda pengenal dan bukti identifikasi yang diberikan oleh kepolisian untuk masyarakat yang telah menyelesaikan persyaratan dan paham betul dengan aturan dan bagaimana mengemudi. Karena SIM penting bagi pengemudi kendaraan, wajib bagi yang berusia 17 tahun untuk melakukan pengurusan SIM. Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM aturan tersebut sudah jelas ada dan telah dilaksanakan oleh sebagian besar masyarakat. Aturan tentang kewajiban memiliki SIM bagi pengendara kendaraan bersifat mengikat dan wajib dipatuhi mengingat adanya sanksi yang telah ditetapkan bagi pelanggar itu sendiri. Namun

tentunya masih ada juga masyarakat yang masih mengabaikan aturan SIM tersebut.

### **3. Faktor Organisasi**

Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang sebagai organisasi kepengurusan SIM di kota Semarang memiliki system, prosedur dan metode yang baik dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang dapat menghambat tercapainya suatu tujuan organisasi tersebut. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang dalam mengatasi banyaknya masyarakat yang melakukan pengurusan SIM tidak bisa memilih atau menolak mereka semua sebelum jam waktu tutup pendaftaran. Jadi walaupun banyaknya pemohon Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang tetap melayani mereka semua dengan baik dan tentunya dalam rangka mencegah covid 19, SATPAS Polrestabes semarang melakukan pemberitahuan untuk tetap jaga jarak dan mematuhi protocol kesehatan.

### **4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan**

Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang memiliki petugas yang mampu dan memiliki keterampilan yang baik dalam melayani masyarakat. Hal tersebut dapat terjadi mengingat sebelum terjun untuk melayani masyarakat petugas sudah dilatih sesuai dengan spesifikasi kerja dilapangan. Sehingga petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang sudah mampu dan benar-benar siap dalam melayani masyarakat.

## 5. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan menjadi hal penting yang terus ditingkatkan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang. Pelayanan yang baik perlu adanya sarana pelayanan yang memadai dan hal tersebut sudah disediakan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang sehingga petugas tidak kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya dan masyarakat menjadi nyaman serta aktifitas organisasi dapat berjalan dengan lancar.

**Tabel 4.2**

**Analisis Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang**

NO.	FAKTOR	PENDUKUNG	PENGHAMBAT
1.	Faktor Kesadaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tingkat kesadaran masyarakat sudah baik dan masyarakat sudah tau akan keberadaan dan peran Satuan Penyelenggara Adminisrasi SIM Polrestabes Semarang sebagai tempat melakukan pengurusan SIM</li> <li>- Masyarakat menerima dengan baik penyuluhan yang dilakukan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang terkait SIM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyuluhan terkait Surat Ijin Mengemudi tetap dilakukan oleh petugas Satuan Penyelenggara Adminisrasi SIM Polrestabes Semarang untuk mengatasi masyarakat yang masih tidak taat dan menganggap SIM itu tidak penting</li> </ul>
2.	Faktor Aturan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM aturan tersebut sudah jelas ada dan telah dilaksanakan oleh sebagian besar masyarakat.</li> <li>- Aturan tentang kewajiban memiliki SIM bagi pengendara kendaraan bersifat mengikat dan wajib dipatuhi mengingat adanya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- masih ada juga masyarakat yang masih mengabaikan aturan wajib SIM bagi pengendara kendaraan tersebut</li> </ul>

		sanksi yang telah ditetapkan bagi pelanggar itu sendiri	
3.	Faktor Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Semarang melakukan pelayanan dengan baik sampai jam waktu tutup pendaftaran yang mana mereka tidak boleh memilih atau menolak masyarakat yang melakukan pengurusan SIM.</li> <li>- Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Semarang melakukan pemberitahuan untuk tetap jaga jarak dan mematuhi protocol kesehatan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah petugas yang tidak sebanding dengan masyarakat yang menyebabkan lamanya antrian</li> </ul>
4.	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Semarang memiliki petugas yang mampu dan memiliki keterampilan yang baik dalam melayani masyarakat.</li> <li>- Pelatihan kerja dilakukan kepada petugas sebelum terjun untuk melayani masyarakat.</li> </ul>	
5.	Faktor Sarana Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarana pelayanan sudah memadai dan disediakan sesuai kebutuhan petugas dan masyarakat</li> <li>- Peningkatan sarana pelayanan yang terus dilakukan.</li> </ul>	

Sumber : Olahan data peneliti (2023)

#### **4.3. Upaya yang Dilakukan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang**

Pelayanan publik tidak terlepas dari persoalan kepentingan umum darimana pelayanan publik itu berasal. Perkembangan teknologi informasi yang mengglobal telah membawa perubahan sikap seluruh instansi, lembaga, badan, kantor dan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik. Perkembangan teknologi yang semakin maju memberikan dampak yang besar di segala bidang. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang maksimal dan prima, perlu peningkatan pelayanan tersebut. Dengan cara ini orang bisa puas dengan layanan yang mereka terima. Di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang telah dilakukan berbagai upaya antara lain:

1. Dalam upaya peningkatan SDM melaksanakan Pendidikan Pengembangan Peserta (Dikbangpes) atau Pendidikan Kejuruan (Dikjur) untuk mengembangkan kemampuan SDM di SATPAS Polrestabes Semarang sehingga petugas dapat menguasai apa yang dilaksanakan dan dikerjakan disana.
2. Melakukan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang dengan yang membidangi masalah bangunan ataupun fasilitas kepolisian.
3. Menerima dan menindak lanjuti feedback atau masukan dari masyarakat terkait peningkatan pelayanan.