

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era saat ini pelayanan publik merupakan sebuah aspek yang tidak bisa dilepaskan dari setiap pemerintahan di semua negara. Setiap negara memiliki kewajiban dalam memastikan bahwa hak-hak kebutuhan masyarakat dapat terjamin dan terpenuhi. Pemenuhan tersebut diwujudkan negara melalui pelayanan pada setiap aspek-aspek kebutuhan mendasar warga negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Rahmadina, dkk (2020) “Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya.”

Kepolisian negara Republik Indonesia sebagai salah satu instansi milik negara berfungsi dalam menjaga serta memelihara keamanan, penegakan hukum dan berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi kepolisian telah tertuang di dalam UU No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 2 menyatakan, “Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan

pelayanan kepada masyarakat.” Menurut Polri.go.id terdapat beberapa layanan yang diberikan oleh polri antara lain sebagai berikut:

1. Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
2. Pelayanan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK)
3. Pelayanan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB)
4. Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
5. Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Jika dilihat dari kelima pelayanan yang disediakan oleh Polri bisa dikatakan bahwa Pelayanan penerbitan SIM baru bisa dikategorikan sebagai pelayanan yang cenderung lebih banyak dimohon oleh masyarakat dan memiliki urgensinya. Hal ini bukan tanpa alasan mengingat bahwa SIM merupakan dokumen wajib yang harus dibawa oleh setiap masyarakat yang hendak mengendarai kendaraan bermotor. Di sisi lain pelayanan BPKB hanya akan diperlukan oleh masyarakat di saat mereka akan membeli kendaraan bermotor atau ingin memiliki kendaraan bermotor tersebut. Lebih lanjut layanan STNK akan dimohonkan oleh masyarakat apabila mereka memiliki kendaraan bermotor pribadi. Sementara itu pelayanan SKCK biasa dibutuhkan kepada calon kerja yang membutuhkan pelayanan tersebut untuk memenuhi persyaratan berkas pendaftaran suatu Perusahaan. Terakhir pelayanan SKTLK hanya pada keadaan seseorang yang membutuhkan surat keterangan sebagai bukti barang maupun dokumen yang hilang sebagai pemenuhan persyaratan pengurusan dokumen yang baru atau duplikat. Dari sinilah pelayanan

penerbitan SIM baru juga salah satu pelayanan kepolisian yang penting, karena merupakan syarat wajib bagi pengendara dan telah memiliki landasan undang-undangnya. Meskipun tidak menggunakan kendaraan pribadinya atau milik orang lain dengan catatan bahwa kendaraan tersebut telah terdaftar, kepemilikan SIM menunjukkan bahwa pengendara tersebut telah layak untuk mengemudikan kendaraan di jalan umum.

Dari beberapa pelayanan yang telah disebutkan diatas menunjukkan bahwa, kepolisian RI berwenang dalam memberikan pelayanan penerbitan SIM baru. Pelayanan SIM oleh polri memiliki landasan undang-undang yang jelas. Seperti yang telah tercantum di dalam UU No. 2 Tahun (2002) Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Pasal 14 ayat (1) huruf b dan Pasal 15 Ayat (2) huruf c yang menyatakan bahwa, “menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan; memberikan surat izin mengemudi kendaraan bermotor.” Undang-undang tersebut secara tegas memberikan tanggung jawab kepada kepolisian RI dalam memberikan pelayanan penerbitan SIM baru.

Menurut Kepolisian Negara Republik Indonesia, “Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.” Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Penerbitan Dan Penandaan Surat Izin Mengemudi Pasal 3 Ayat (1) menyatakan bahwa SIM terdiri atas:

- a. SIM Ranmor Perseorangan
- b. SIM Ranmor Umum
- c. SIM Internasional

Selanjutnya di Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Penerbitan Dan Penandaan Surat Izin Mengemudi Pasal 3 Ayat

(2) SIM digolongkan atas:

- a. SIM A, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperoleh paling tinggi 3.500 kg (tiga ribu lima ratus kilogram) berupa mobil penumpang perseorangan dan mobil barang perseorangan
- b. SIM A Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan paling tinggi 3.500 kg (tiga ribu lima ratus kilogram) berupa mobil penumpang umum dan mobil barang umum
- c. SIM BI, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg (tiga ribu lima ratus kilogram) berupa mobil bus perseorangan dan mobil barang perseorangan
- d. SIM BI Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg (tiga ribu lima ratus kilogram) berupa mobil bus umum dan mobil barang umum
- e. SIM BII, berlaku untuk mengemudikan Ranmor berupa kendaraan alat berat, kendaraan penarik, dan kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg (seribu kilogram)

- f. SIM BII Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor berupa kendaraan alat berat, kendaraan penarik, dan kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan umum dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg (seribu kilogram).
- g. SIM C, berlaku untuk mengemudikan Ranmor jenis Sepeda Motor dengan kapasitas silinder mesin sampai dengan 250 cc (dua ratus lima puluh *centimeter cubic*)
- h. SIM CI, berlaku untuk mengemudikan Ranmor jenis Sepeda Motor dengan kapasitas silinder mesin di atas 250 cc (dua ratus lima puluh *centimeter cubic*) sampai dengan 500 cc (lima ratus *centimeter cubic*) atau Ranmor sejenis yang menggunakan daya listrik
- i. SIM CII, berlaku untuk mengemudikan Ranmor jenis Sepeda Motor dengan kapasitas silinder mesin diatas 500 cc (lima ratus *centimeter cubic*) atau Ranmor sejenis yang menggunakan daya Listrik
- j. SIM D, berlaku untuk mengemudikan Ranmor jenis kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas yang setara dengan golongan SIM C
- k. SIM DI, berlaku untuk mengemudikan Ranmor jenis kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas yang setara dengan golongan SIM A

Pengajuan SIM disesuaikan dengan spesifikasi kendaraan bermotor oleh pemohon. Dengan kepemilikan SIM menunjukkan bahwa seseorang telah teruji, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, dan kesehatan. Karena ini penyelenggaraan pelayanan SIM menjadi penting, karena sebagai syarat wajib

bagi masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor dan sebagai wujud untuk menciptakan kepatuhan dan keamanan dalam berkendara.

Untuk menunjang fungsi dan tanggung jawab Polri dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara keseluruhan, maka dibentuklah Polda (kepolisian daerah) untuk mengkoordinasikan seluruh jajaran Polres dan Polsek di tingkat bawahnya. Kepolisian resor (Polres) beroperasi di wilayah kabupaten atau kota dan berada di dalam naungan polda. Tugas pokok Polres telah tertuang di Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor, Pasal 4 Huruf a menyatakan bahwa “Tugas pokok Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.” Tercatat terdapat enam polres kota yang berada di dalam wilayah naungan Polda Jawa Tengah antara lain sebagai berikut:

1. Polres Kota Magelang
2. Polres Kota Pekalongan
3. Polres Kota Salatiga
4. Polres Kota Semarang
5. Polres Kota Surakarta
6. Polres Kota Tegal

Keenam kota yang tersebar di provinsi Jawa Tengah tersebut memiliki jumlah penduduk yang berbeda-beda pula. Tentunya tingkat jumlah penduduk yang terdapat di suatu daerah khususnya dalam hal ini adalah kota, dapat

mempengaruhi pada strategi dan inovasi yang dilaksanakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan jumlah populasinya. Secara lebih rinci keenam kota tersebut memiliki jumlah populasi penduduk sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk di Enam Kota di Jawa Tengah Tahun 2024

| No | Kota       | Jumlah Penduduk |
|----|------------|-----------------|
| 1. | Semarang   | 1.708.833 jiwa  |
| 2. | Surakarta  | 528.044 jiwa    |
| 3. | Pekalongan | 318.018 jiwa    |
| 4. | Tegal      | 294.477 jiwa    |
| 5. | Salatiga   | 198.971 jiwa    |
| 6. | Magelang   | 128.059 jiwa    |

Sumber: Badan Pusat Statistik

Setiap polres berwenang dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan penerbitan SIM Baru, sesuai dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor Pasal 5 Huruf f yang menyatakan bahwa, “pelaksanaan fungsi lalu lintas, meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli lalu lintas, termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam rangka penegakan hukum dan pembinaan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas.” Polres Kota Salatiga sebagai salah satu jajaran kepolisian di tingkat Kota, juga

berwenang dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok polri, khususnya dalam pelayanan penerbitan SIM bagi pemohon baru.

Pelayanan SIM di polres dilaksanakan oleh Satuan Lalu Lintas (satlantas) yang merupakan bagian dari Kepolisian Republik Indonesia yang bertugas dalam melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli serta penegakan hukum di bidang lalu lintas termasuk dalam pelayanan penerbitan SIM baru. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polres Kota Salatiga merupakan unsur pelaksana polri di bidang lalu lintas yang berwenang dalam menyelenggarakan proses perpanjangan, penerbitan baru, dan penggantian SIM di Indonesia. Pelayanan SIM oleh Satpas Polres Salatiga memiliki peran vital dalam memastikan kepatuhan hukum serta menjamin keamanan berkendara setiap pengguna kendaraan bermotor di jalan raya terkhusus bagi masyarakat Kota Salatiga. Kepemilikan SIM tidak bisa sembarangan, karena ada setiap tahapan tes yang harus untuk diikuti oleh pemohon. Setiap pemohon harus memenuhi syarat umur minimal sesuai dengan golongan SIM dan telah melalui alur tes seperti ujian teori, ujian praktik, pengecekan kesehatan jasmani dan rohani. Kepemilikan SIM menunjukkan bahwa seseorang telah teruji, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, dan kesehatan. Karena ini penyelenggaraan pelayanan SIM menjadi penting, karena sebagai syarat wajib bagi masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor dan sebagai wujud untuk menciptakan kepatuhan dan keamanan dalam berkendara di jalan raya bagi seluruh masyarakat Indonesia.



Satlantas Polres Kota Salatiga tentunya ingin mewujudkan pelayanan yang benar-benar memuaskan masyarakat sesuai dengan visi instansi tersebut yaitu “mewujudkan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat.” Realitanya pelayanan SIM di Polres Kota Salatiga masih mengalami berbagai tanggapan dari masyarakat sebagai penerima layanan dari beberapa aspek seperti yang ditampilkan dalam beberapa komentar berikut ini:

Gambar 1.1 Ulasan masyarakat tentang pelayanan SIM



Sumber: Review Google Map Satlantas Salatiga (2024)

Berdasarkan hasil ulasan diatas menunjukkan bahwa beberapa pemohon memberikan apresiasi pelayanan SIM pada aspek keramahan dan kecepatan layanan. Pada review tersebut masyarakat yang memberikan rating dengan nilai 5 yang menunjukkan kepuasan maksimal pada aspek keramahan dan kecepatan layanan.

Dalam hal penilaian, tentunya Satlantas Polres Kota Salatiga juga mendapat beberapa kritikan pedas dari masyarakat selama memperoleh layanan. Beberapa masyarakat memberikan nilai rating yang cukup rendah atas hasil apa yang telah mereka rasakan selama dalam proses pelayanan. Kritikan yang disampaikan masyarakat tersebut ditampilkan dalam beberapa bukti komentar berikut ini:

Gambar 1.2 Ulasan masyarakat tentang kecepatan pelayanan



Sumber: Review Google Map Satlantas Salatiga (2024)

Berdasarkan dari sumber review diatas, salah satu pemohon SIM memberikan review atas proses pelayanan SIM yang diterimanya. Menurut ulasan pemohon tersebut, dia mengeluhkan adanya proses pelayanan yang lama dan proses antrean yang kurang jelas. Ditambah lagi ada pemohon yang mengeluhkan nomor antrean yang tidak kunjung dipanggil dan menyatakan bahwa pelayanan lebih mendahulukan jalur orang dalam. Review tersebut juga diikuti dengan tanggapan dari akun lainnya yang menganggap review tersebut membantu. Hal tersebut bisa mengindikasikan bahwa, kendala proses pelayanan SIM tersebut juga dirasakan oleh pemohon lainnya juga.

Gambar 1.3 Ulasan masyarakat tentang biaya pelayanan



Sumber: Review Google Map Satpas Polres Salatiga (2024)

Pada review selanjutnya menunjukkan bahwa masyarakat yang mengeluhkan terkait mahalnnya tarif untuk tes pembuatan SIM. Pada gambar tersebut menunjukkan bahwa pemohon mengeluhkan mahalnnya tarif pada tes kesehatan pembuatan SIM. Salah satu pengguna juga mengeluhkan aturan yang tidak menerima hasil tes kesehatan oleh satlantas melalui via *online* dengan alasan adanya perbedaan vendor. Ulasan tersebut menunjukkan masih adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan SIM yang diberikan dari segi tarif pelayanan dan informasi yang kurang jelas.

Tabel 1.2 Hasil SKM Pelayanan Penerbitan SIM Satlantas Kota Salatiga 2024

| No | Periode                           | Nilai SKM | Kategori    |
|----|-----------------------------------|-----------|-------------|
| 1. | Triwulan 1 (Januari s/d Maret)    | 92,51     | Sangat Baik |
| 2. | Triwulan 2 (April s/d Juni)       | 84,45     | Baik        |
| 3. | Triwulan 3 (Juli s/d September)   | 96,14     | Sangat Baik |
| 4. | Triwulan 4 (Oktober s/d Desember) | 84,88     | Baik        |

Sumber: Satlantas Polres Kota Salatiga

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat di terhadap pelayanan penerbitan SIM, satpas (satuan administrasi penyelenggara SIM) Satlantas Polres Kota Salatiga dalam hal ini menerbitkan IKM. Penyusunan yang dilaksanakan oleh Satpas Satlantas Polres Kota Salatiga dilaksanakan dengan mengikuti pedoman dari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Penyusunan SKM dilaksanakan secara berkala, yakni setiap tiga bulan atau triwulan dalam satu tahun.

Berdasarkan pada data enam kota administratif yang berada di dalam lingkup naungan koordinasi Polda Jawa Tengah, yakni Kota Semarang, Surakarta, Pekalongan, Tegal, dan Magelang, Kota Salatiga merupakan salah satu kota dengan jumlah penduduk yang relatif kecil jika dibandingkan kota lainnya yaitu sekitar 198.971 jiwa pada tahun 2024. Dengan cakupan populasi yang lebih terbatas, dilihat secara teoritis beban pelayanan publik, termasuk dalam hal ini adalah penerbitan SIM baru, juga relatif lebih ringan jika dibandingkan dengan kota-kota lainnya yang memiliki jumlah penduduk lebih banyak. Namun pada temuan di Satpas Satlantas Polres Kota Salatiga justru memperlihatkan dinamika yang kompleks. Berdasarkan pada hasil SKM tahun 2024 yang dilakukan secara triwulan, capaian IKM menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan dari nilai sangat baik pada triwulan I dan III, hingga turun ke kategori baik pada triwulan II dan IV.

Fluktuasi hasil nilai IKM yang terjadi pada setiap triwulan selama tahun 2024 menggambarkan bahwa pelayanan penerbitan SIM di Satlantas Polres

Kota Salatiga masih menghadapi tantangan dalam mencapai konsistensi mutu pelayanan publik. Masih adanya ketidakkonsistenan ini mengindikasikan masih adanya dinamika internal yang perlu dievaluasi dan ditindaklanjuti. Oleh karena itu, penelitian ini diambil untuk mengkaji secara lebih mendalam tentang bagaimana strategi yang dijalankan oleh Satlantas Polres Kota Salatiga dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Strategi Satlantas Polres Kota Salatiga Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Penelitian Pada Pelayanan Penerbitan SIM Baru)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana strategi Satlantas Polres Kota Salatiga dalam mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan penerbitan SIM Baru?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui dan menganalisis strategi Satlantas Polres Kota Salatiga dalam mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan penerbitan SIM baru.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil Penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk meningkatkan wawasan pada bidang keilmuan Ilmu Pemerintahan, khususnya pengetahuan lebih mendalam mengenai strategi pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi dan masukan bagi Satlantas Polres Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya bagi masyarakat, khususnya dalam pelayanan penerbitan SIM baru.

### 1.5 Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian yang ditulis oleh Simamarta dan Sutrisno (2022) dalam jurnal yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi.” Landasan teori yang digunakan dalam jurnal ini yaitu pelayanan publik, prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, strategi penyelenggaraan layanan publik, dan prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Strategi yang diterapkan di Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, sudah menerapkan strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan, dan strategi budaya dengan “Baik” melalui acuan pelayanan publik yang diterapkan, tindakan yang dilakukan, penggunaan jasa prioritas, penggunaan sumber daya, pemberian produk layanan dan pencapaian tujuan. Hanya saja yang menjadi kelemahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu adalah tidak adanya dukungan peraturan yang berasal dari Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi, belum adanya SOP pelayanan yang

berbasis online, belum optimalnya aparaturnya Kecamatan mendapatkan pelatihan sebagai tenaga operator komputer yang berhubungan dengan pelayanan, Kecamatan masih belum cukup untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyediaan sarana dan prasarana layanan secara fisik yang belum terpenuhi, belum optimalnya pelaksanaan monitoring terhadap kinerja aparaturnya pelayanan dan belum optimalnya pelaksanaan prosedur kerja.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Wati (2022) dalam jurnal yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan Pelanggan Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (Denmabesad).” Landasan teori yang digunakan dalam jurnal ini yaitu teori strategi, pelayanan prima, pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, terdapat beberapa strategi pelayanan yang diterapkan oleh koperasi Kartika sesuai dengan konsep pelayanan prima A6 yaitu: *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab) dalam mewujudkan kepuasan pelanggan antara lain sebagai berikut:

1. Strategi Pelayanan Sarana dan Prasarana

Strategi pelayanan sarana dan prasarana yang diberikan koperasi Kartika Daya Mandiri meliputi memberikan kenyamanan ruang koperasi, ketenangan, dan kebersihan lingkungan kantor agar mampu

membuat pelanggan koperasi merasa nyaman berada pada koperasi Kartika Daya Mandiri.

## 2. Strategi Pelayanan Brosur atau Promosi

Strategi brosur atau promosi penting dilakukan untuk menarik pelanggan anggota primer koperasi untuk menggunakan produk dan jasa yang ada pada koperasi Kartika Daya Mandiri. Brosur dan promosi merupakan hal yang sangat sederhana namun juga harus dilakukan. Dengan adanya brosur dan promosi, nama koperasi Kartika Daya Mandiri akan semakin dikenal oleh para anggota primer koperasi.

## 3. Strategi Pelayanan Jemput Bola

Pelayanan jemput bola ini dilakukan untuk mempermudah anggota primer yang ingin menabung atau membayar angsuran pembiayaan tidak perlu datang ke koperasi, para pegawai koperasi akan menghampiri para anggota primer koperasi setiap hari.

Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Dewi dan Nurcahyanto (2018) dalam jurnal yang berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran)”. Landasan teori yang digunakan dalam jurnal ini yaitu teori administrasi publik, manajemen publik, pelayanan publik dan perencanaan strategi. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Kondisi pelayanan pencatatan sipil pada Dispendukcapil Kota Semarang perlu dilakukan



peningkatan baik dari segi sarana dan prasarana, kenyamanan pelayanan, dan kemudahan prosedur. Administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas – tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dianalisis melalui pendekatan SWOT (*strength, weakness, opportunities, dan threats*). Hasil analisis menghasilkan empat alternatif strategi (S-O, S-T, W-O, W-T), dengan strategi S-O (Strengths-Opportunities) sebagai strategi yang paling strategis. Strategi S-O menggunakan kekuatan internal untuk memanfaatkan peluang eksternal (*comparative advantage*). Melalui strategi tersebut pengembangan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang difokuskan pada dua hal yakni:

- a. Meningkatkan koordinasi antar pegawai agar kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi dapat terpenuhi.
- b. Meningkatkan pelayanan pencatatan sipil dengan keterlibatan stakeholder

Keempat, penelitian yang ditulis oleh Raharya (2016) dalam jurnal yang berjudul “Pelayanan Prima di Kantor Samsat Kota Semarang”. Landasan teori yang digunakan dalam jurnal ini yaitu teori pelayanan publik dan pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *mixed method* antara kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif menjadi pendekatan yang lebih dominan di dalam penelitian ini dan pendekatan kuantitatif sebagai pendekatan pendukung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Implementasi Pelayanan

Prima Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Semarang dilakukan dengan indikator-indikator pelayanan publik yaitu suatu organisasi dapat dikatakan efektif jika dapat mencapai tujuannya yang dijabarkan dalam bentuk visi dan misi, suatu pelayanan dapat dikatakan efisien jika dalam mencapai output menggunakan input seminimal mungkin. Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari penggunaan sumber daya seperti sarana dan prasarana, penerapan standar pelayanan dan lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Daya tanggap aparat penyedia pelayanan publik atas kebutuhan masyarakat sangat penting. Ukuran responsivitas/ daya tanggap adalah terjalannya komunikasi dua arah antara SAMSAT Kota Semarang dengan masyarakat sebagai wajib pajak. Dimensi *reliability* dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor mencakup ketelitian pemberian pelayanan dan ketepatan waktu. Dalam rangka mempermudah wajib pajak dalam mengurus pelayanan, SAMSAT Kota Semarang telah memasang alur/mekanisme serta persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus pajak kendaraan bermotor.

Kendala Kantor Samsat Kota Semarang dalam memberikan pelayanan prima untuk Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor adalah Samsat Kota Semarang belum memiliki fasilitas komputer bagi pengguna layanan yang berguna sebagai akses informasi. Komputer yang ada hanya diperuntukkan bagi petugas. Jadi bila ada pengguna layanan/ wajib pajak yang ingin mengetahui berapa jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar maka mereka harus datang ke Kasi Penetapan dan Pendaftaran, Meskipun sudah dilakukan

komunikasi setiap hari seperti *briefing* namun untuk rapat rutin koordinasi antar instansi jarang dilakukan oleh ketiga instansi di SAMSAT Kota Semarang.

Kelima, penelitian yang ditulis oleh Septiana (2016) dalam skripsi yang berjudul “Strategi Optimalisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Malang Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima”. Landasan teori yang digunakan dalam skripsi ini yaitu teori pelayanan publik, strategi, perizinan, optimalisasi pelayanan perizinan, dan pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, BP2T Kota Malang dalam upaya mewujudkan pelayanan prima telah menerapkan beberapa indikator pelayanan prima yaitu dengan memberikan pelayanan perizinan dalam Kesederhanaan prosedur dan mekanisme perizinan, Kejelasan dan kepastian biaya, Keterbukaan informasi pelayanan perizinan, Efisiensi persyaratan perizinan, Keadilan dalam suatu pelayanan, Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan perizinan. Dari semua indikator-indikator pelayanan prima yang diterapkan secara keseluruhan bisa dikatakan cukup prima dalam memberikan pelayanan namun, ada satu indikator yang memiliki kekurangan dan hambatan yaitu mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan perizinan karena adanya keterlibatan SKPD terkait dan peninjauan memproses perizinan sehingga prosesnya menjadi relatif lebih lama dan menyebabkan penerbitan izin melebihi waktu yang ditetapkan.

Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang dalam upaya mewujudkan pelayanan prima menerapkan beberapa Strategi pada bidang sumber daya dan strategi pada bidang program. Di bidang pendukung sumber daya bisa dikatakan optimal yaitu mengoptimalkan kualitas kinerja aparatur dalam pelayanan perizinan BP2T Kota Malang memiliki aparatur yang mumpuni di bidangnya dengan dibekali bimtek, pelatihan dan lain-lain bahkan BP2T kerjasama dengan pihak ketiga untuk memberikan kursus Bahasa Inggris dan Kursus komputer, serta mengoptimalkan sarana dan prasarana untuk menunjang proses perizinan yang memadai dan nyaman. Selanjutnya strategi pada bidang program belum terlaksana secara optimal dalam pelaksanaannya karena masih dalam tahap penyempurnaan diantaranya dalam layanan perizinan berbasis Teknologi dan Informasi dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen (SIM) PTSP-Online dan website masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki dalam kelengkapan aplikasinya. Begitu juga dengan penanganan pengaduan dan menjaga kualitas pelayanan perizinan dengan SKPD terkait bisa dikatakan belum optimal karena tidak ada loket khusus yang menangani pengaduan serta tidak ada tim teknis dari SKPD terkait yang menetap di sekretariat. Inovasi yang diterapkan BP2T Kota Malang melalui sosialisasi/penyuluhan di 5 (lima) Kecamatan Kota Malang dengan menggunakan mobil keliling masih belum optimal karena masih dalam tahap pengembangan hanya bersifat menerima berkas dan memberikan informasi pelayanan perizinan.

Penelitian ini memiliki beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Persamaan utamanya terletak pada tema yang diangkat,

yaitu strategi pelayanan publik dan pelayanan prima. Seperti penelitian oleh Simarmata dan Sutrisno (2022), serta Dewi dan Nurcahyanto (2018), dimana sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Begitu pula penelitian oleh Wati (2022) dan Septiana (2016) yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan landasan teori strategi dan pelayanan prima. Sebagian besar teori yang digunakan dalam penelitian ini juga digunakan dalam penelitian sebelumnya, seperti teori pelayanan publik, strategi pelayanan, dan konsep pelayanan prima. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada lokus dan objek penelitian. Penelitian ini berfokus pada pelayanan SIM di Satlantas Polres Kota Salatiga, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di instansi berbeda seperti Kecamatan Rawalumbu, Disdukcapil Kota Semarang, Koperasi Kartika Daya Mandiri, Samsat Semarang, dan BP2T Kota Malang. Selain itu, penelitian oleh Raharya (2016) menggunakan metode campuran, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

| No | Nama dan Tahun                                      | Judul                                                                                                                                                       | Teori                                                                                                                                    | Metode Penelitian     | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Simarmata, Nurputri Yunita dan Sutrisno, Edy (2022) | Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi                                    | Pelayanan publik, prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, strategi penyelenggaraan layanan publik, dan prinsip-prinsip good governance | Kualitatif deskriptif | Penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Rawalumbu telah dijalankan melalui lima strategi utama (inti, konsekuensi, pelanggan, pengawasan, budaya) sehingga secara keseluruhan dinilai “Baik”. Implementasinya tampak pada penggunaan acuan pelayanan publik, penerapan layanan prioritas, pengalokasian sumber daya, penyediaan produk layanan, dan pencapaian tujuan organisasi. Namun penelitian juga mengidentifikasi kelemahan struktural dan operasional yang signifikan: ketiadaan dukungan regulasi dari tingkat kecamatan, belum tersedianya SOP layanan berbasis online, pelatihan operator komputer yang belum memadai, kekurangan sarana-prasarana fisik, serta pelaksanaan monitoring dan prosedur kerja yang belum optimal. |
| 2. | Wati, Tri Yulia (2022)                              | Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan Pelanggan Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (Denmabesad) | Strategi, pelayanan prima, pelanggan, dan kepuasan pelanggan                                                                             | Kualitatif deskriptif | Hasil penelitian memperlihatkan bahwa koperasi Kartika Daya Mandiri menerapkan konsep pelayanan prima menurut kerangka A6 ( <i>Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability</i> ). Bentuk nyata strategi meliputi peningkatan sarana dan prasarana untuk menciptakan ruang yang nyaman dan bersih bagi pelanggan, penggunaan brosur dan promosi untuk menarik serta memberi informasi kepada anggota, serta pelaksanaan layanan jemput bola yang memudahkan anggota dalam melakukan setoran atau pembayaran tanpa harus datang ke kantor. Secara keseluruhan strategi ini meningkatkan aksesibilitas layanan dan diarahkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.                                                                                           |
| 3. | Dewi, Dina Ismira dan                               | Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil di                                                                                                             | Administrasi publik, manajemen publik,                                                                                                   | Kualitatif deskriptif | Temuan di Dispendukcapil Kota Semarang menunjukkan kebutuhan perbaikan pada aspek sarana-prasarana,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                               |                                                                                                                   |                                                                                              |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Nurcahyanto, Herbasuki (2018) | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran)                    | elayanan publik, dan perencanaan strategi                                                    |                       | kenyamanan pelayanan, dan kemudahan prosedur administrasi. Dengan analisis SWOT, peneliti merumuskan empat alternatif strategi (S–O, S–T, W–O, W–T) dan merekomendasikan strategi S–O ( <i>Strength–Opportunity</i> ) sebagai pilihan paling strategis yakni memanfaatkan kekuatan internal untuk menangkap peluang eksternal. Rekomendasi konkret yang muncul adalah memperkuat koordinasi antarpegawai dan meningkatkan keterlibatan stakeholder agar kapasitas pelayanan dapat memenuhi permintaan masyarakat yang semakin tinggi.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4. | Raharya, Latif Adin (2016)    | Pelayanan Prima di Kantor Samsat Kota Semarang                                                                    | Pelayanan publik dan pelayanan prima                                                         | <i>Mixed method</i>   | Penelitian pada SAMSAT Kota Semarang menemukan bahwa indikator-indikator pelayanan prima (efektivitas-visi/misi, efisiensi penggunaan sumber daya, standar layanan, daya tanggap petugas, reliabilitas ketepatan waktu) pada dasarnya telah diterapkan sehingga pelayanan menunjukkan tingkat efektivitas dan efisiensi tertentu. Kendati demikian, terdapat hambatan penting: ketiadaan fasilitas komputer yang dapat diakses publik (komputer hanya untuk petugas) sehingga wajib pajak sulit mengakses informasi mandiri; informasi yang dibutuhkan seringkali mengharuskan kunjungan ke unit tertentu; dan rapat koordinasi rutin antar-institusi yang terlibat jarang dilakukan, sehingga sinkronisasi layanan antarinstansi belum optimal. Hambatan-hambatan ini menurunkan kemudahan dan keterbukaan layanan bagi pengguna. |
| 5. | Septiana, Evi (2016)          | Strategi Optimalisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Malang Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima | Pelayanan publik, strategi, perizinan, optimalisasi pelayanan perizinan, dan pelayanan prima | Kualitatif deskriptif | Hasil penelitian menunjukkan BP2T Kota Malang telah menerapkan banyak indikator pelayanan prima antara lain prosedur perizinan yang sederhana, kejelasan dan kepastian biaya, keterbukaan informasi, efisiensi persyaratan, serta prinsip keadilan sehingga secara keseluruhan layanan dinilai cukup prima. Namun terdapat kekurangan pada aspek ketepatan waktu penyelesaian, yang terutama disebabkan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | <p>oleh keterlibatan banyak SKPD terkait dan proses peninjauan yang memperpanjang waktu penerbitan izin. Dari sisi strategi, dukungan sumber daya (pelatihan, bimtek, kerja sama pihak ketiga, sarana-prasarana) relatif optimal, tetapi strategi program/layanan berbasis teknologi informasi (mis. SIM PTSP-Online, website) belum berjalan optimal. Selain itu, mekanisme penanganan pengaduan belum efektif (tidak ada loket pengaduan khusus dan tidak ada tim teknis SKPD yang menetap di sekretariat), dan inovasi lapangan seperti mobil keliling masih bersifat terbatas—lebih pada penerimaan berkas dan sosialisasi daripada layanan terpadu yang penuh.</p> |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## 1.6 Landasan Teori

### 1.6.1 Pelayanan

#### a. Pelayanan Publik

Ketika membahas mengenai pelayanan publik tentunya tak bisa lepas dari pelayanan itu sendiri. Menurut Maulidiah (2014), Pelayanan sebagai dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh Sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya.

Pelayanan berasal dari kata *service* yang berarti melayani. Menurut Pasolong (2007) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung. Secara lebih lanjut menurut Rohman, Arif, dan Purnomo (2008), pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas- fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Pelayanan publik menurut Sinambela (2005), adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kurniawan (2005), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi pelayanan publik menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Jadi melalui beberapa definisi yang telah dipaparkan dapat disimpulkan secara sederhana bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan oleh pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berdasarkan atas kebutuhan mereka.

Jenis pelayanan publik menurut Supriyanto dalam Maulidiah (2014), diterangkan bahwa dalam manajemen pemerintah, penyelenggara pelayanan masyarakat dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi swasta, yaitu semua penyediaan barang atau jasa publik, seperti rumah sakit swasta, sekolah-sekolah swasta, Perusahaan pengangkutan milik swasta, Perusahaan air minum milik swasta dan masih banyak bentuk-bentuk lainnya.
2. Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah, dapat dibedakan menjadi dua, yakni:
  - 1) Bersifat Primer

Yaitu penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, dimana pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara atau atau pengguna, sehingga mau tidak mau harus memanfaatkannya. Contoh: pelayanan di kantor imigrasi dan pelayanan perizinan, pelayanan dalam pembuatan jalan negara dan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), dan bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya

## 2) Bersifat Sekunder

Yaitu segala bentuk dari penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh lembaga birokrasi pemerintah, akan tetapi pengguna tidak harus mempergunakannya, karena tersedia beberapa alternatif, dari penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Permenpan RB Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga. Pengelompokan ini didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk yang dihasilkan, sebagai berikut:

### A. Pelayanan Administratif

Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB),

Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan Sebagainya.

#### B. Pelayanan Barang

Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyedia tenaga Listrik, air bersih, dan sebagainya.

#### C. Pelayanan Jasa

Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Dalam konteks penelitian ini, pelayanan SIM oleh Satlantas Polres Kota Salatiga termasuk kedalam jenis pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer dan termasuk pada ciri pelayanan administratif.

#### **b. Pelayanan Prima**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah tentunya bertujuan untuk bisa memberikan pelayanan yang prima yang tentunya diharapkan oleh masyarakat dan juga merupakan sebagai bentuk kewajiban bagi setiap instansi pemerintahan. Menurut Nurlia (2018), “pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.”

Berdasarkan definisi tersebut, pelayanan prima secara sederhana dapat diartikan sebagai pelayanan yang memiliki kualitas dan sesuai dengan ekspektasi dari masyarakat. Penelitian ini melihat kualitas pelayanan tersebut dengan mengacu pada instrumen yang termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Instrumen ini berfungsi untuk mendeskripsikan realitas kualitas pelayanan penerbitan SIM baru dari perspektif masyarakat pemohon. PermenPan ini menetapkan sembilan unsur pelayanan sebagai indikator utama untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yang meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya

suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelayanan prima dalam konteks instansi pemerintah merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas sehingga dapat memenuhi ekspektasi masyarakat sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan khususnya dalam hal ini PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

#### **1.6.2 Strategi**

Menurut Chanlander dalam Timpal, Pati, dan Pangemanan (2021), strategi adalah penentuan tujuan dan sasaran jangka panjang organisasi, diterapkannya aksi dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam kacamata pelayanan publik, strategi sebagai sebuah rencana dan pendekatan yang terstruktur yang dirancang oleh pemerintah guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki.

Terdapat lima strategi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut David Osborne dan Plastrik dalam Simarmata dan Sutrisno (2022) antara lain sebagai berikut:

1. Strategi Inti (*Core Strategy*)

Strategi inti berkaitan dengan tujuan organisasi dan fungsi inti organisasi pemerintahan. Strategi ini bertujuan untuk

memperjelas visi dan misi yang dimiliki organisasi, meningkatkan kemampuan pemerintahan untuk menciptakan mekanisme baru dalam penetapan berbagai tujuan yang dianggap strategis. Strategi ini akan membantu organisasi dalam memperjelas tujuan, peran pimpinan dan pegawai, arahan organisasi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan tetap memperhatikan berbagai aspek yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi serta perkembangan lingkungan strategis.

2. Strategi Konsekuensi (*Consequences Strategy*)

Strategi konsekuensi berkaitan dengan sistem intensif yang berfokus pada menciptakan konsekuensi, baik positif maupun negatif. Strategi ini akan meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan melalui sistem reward atau punishment dengan memperhitungkan resiko aspek ekonomi dan dapat mendorong organisasi untuk mengarahkan setiap pegawainya untuk mengikuti dan mematuhi peraturan yang ada.

3. Strategi Pelanggan (*Customer Strategy*)

Strategi pelanggan berkaitan dengan aspek akuntabilitas dalam memberikan jaminan kualitas kepada pelanggan, bermaksud menciptakan lingkungan strategis untuk mencapai tingkat layanan yang optimal dengan menciptakan umpan balik dari



masyarakat, membuat prosedur sederhana, sistem layanan berbasis *online* dengan mengikuti perkembangan zaman.

#### 4. Strategi Pengawasan (*Control Strategy*)

Strategi pengawasan berkaitan dengan penataan organisasi dan bentuk pengendalian dalam organisasi yang menitikberatkan pada visi dan misi organisasi dan masyarakat. Melalui strategi ini diharapkan organisasi mampu menciptakan kapabilitas, kemandirian, dan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

#### 5. Strategi Budaya (*Culture Strategy*)

Strategi budaya berkaitan dengan perubahan budaya kerja seperti kebiasaan, emosi, dan psikologi guna membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

### 1.7 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini berfokus pada teori utama yang dikemukakan oleh David Osborne dan Peter Plastrik, yaitu lima strategi (strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan, dan strategi budaya) untuk menganalisis bagaimana Satlantas Polres Kota Salatiga mewujudkan pelayanan prima dalam penerbitan SIM baru.

Adapun kualitas pelayanan tidak dianalisis sebagai entitas yang berdiri sendiri, melainkan sebagai tolok ukur untuk menilai keberhasilan penerapan kelima strategi tersebut. Untuk keperluan itu, penelitian ini menggunakan 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana tercantum dalam

PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 sebagai instrumen pendukung yang mendeskripsikan realitas pelayanan dari perspektif masyarakat pemohon.

#### **1.7.1 Strategi Pelayanan Penerbitan SIM Baru**

Strategi merupakan rencana yang dilaksanakan dengan memanfaatkan segala sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk memahami strategi yang ditempuh Satlantas Polres Kota Salatiga dalam pelayanan penerbitan SIM Baru, penelitian ini menggunakan lima strategi yang dikemukakan oleh David Osborne dan Plastrik yaitu:

1. Strategi Inti,

Strategi inti berfokus pada kejelasan visi, misi, dan arah tujuan organisasi.

2. Strategi Konsekuensi

Strategi konsekuensi menekankan pada sistem penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) untuk meningkatkan motivasi dan kinerja petugas pelayanan penerbitan SIM baru.

3. Strategi Pelanggan

Strategi ini berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pemohon penerbitan SIM baru.

4. Strategi Pengawasan

Strategi pengawasan berkaitan dengan mekanisme kontrol, monitoring, dan evaluasi pelayanan penerbitan SIM baru.

5. Strategi Budaya

Strategi budaya diarahkan pada perubahan budaya kerja aparatur agar lebih profesional, ramah, dan akuntabel selama keberlangsungan proses pelayanan penerbitan SIM baru.

Melalui konsep ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana strategi pelayanan yang dirumuskan, dijalankan, dan dikembangkan guna mewujudkan pelayanan penerbitan SIM Baru yang prima.

#### **1.7.2 Unsur Penilaian Kualitas Pelayanan Penerbitan SIM Baru**

Untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan kelima strategi di atas, penelitian ini menggunakan 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana tercantum dalam PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 sebagai instrumen pengukuran. Kesembilan unsur tersebut berfungsi untuk mendeskripsikan realitas pelayanan dari perspektif masyarakat pemohon, yang selanjutnya dijadikan tolok ukur untuk menilai apakah strategi yang dijalankan telah berhasil mewujudkan pelayanan prima. Dalam pelayanan tersebut, standar yang digunakan mengacu pada sembilan unsur dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu:

##### **1. Persyaratan**

Menunjukkan sejauh mana syarat administrasi maupun teknis dalam pengajuan SIM jelas, mudah dipahami, dan tidak memberatkan masyarakat.

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Menggambarkan tata cara pelayanan, alur, dan prosedur penerbitan SIM baru yang sederhana, transparan, serta mudah diakses masyarakat.

## 3. Waktu Penyelesaian

Menekankan pada ketepatan durasi penyelesaian pelayanan sesuai standar waktu yang ditentukan, sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama.

## 4. Biaya/Tarif

Menggambarkan transparansi dan kepastian biaya pembuatan maupun perpanjangan SIM sesuai ketentuan peraturan, tanpa adanya pungutan tambahan di luar ketentuan.

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berkaitan dengan kesesuaian hasil akhir pelayanan berupa SIM yang diterbitkan dengan standar hukum, teknis, dan kebutuhan masyarakat.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang relevan dalam mengelola pelayanan SIM.

## 7. Perilaku Pelaksana

Menggambarkan sikap, keramahan, dan profesionalitas petugas dalam melayani masyarakat, termasuk bagaimana mereka memberikan perhatian dan respon.

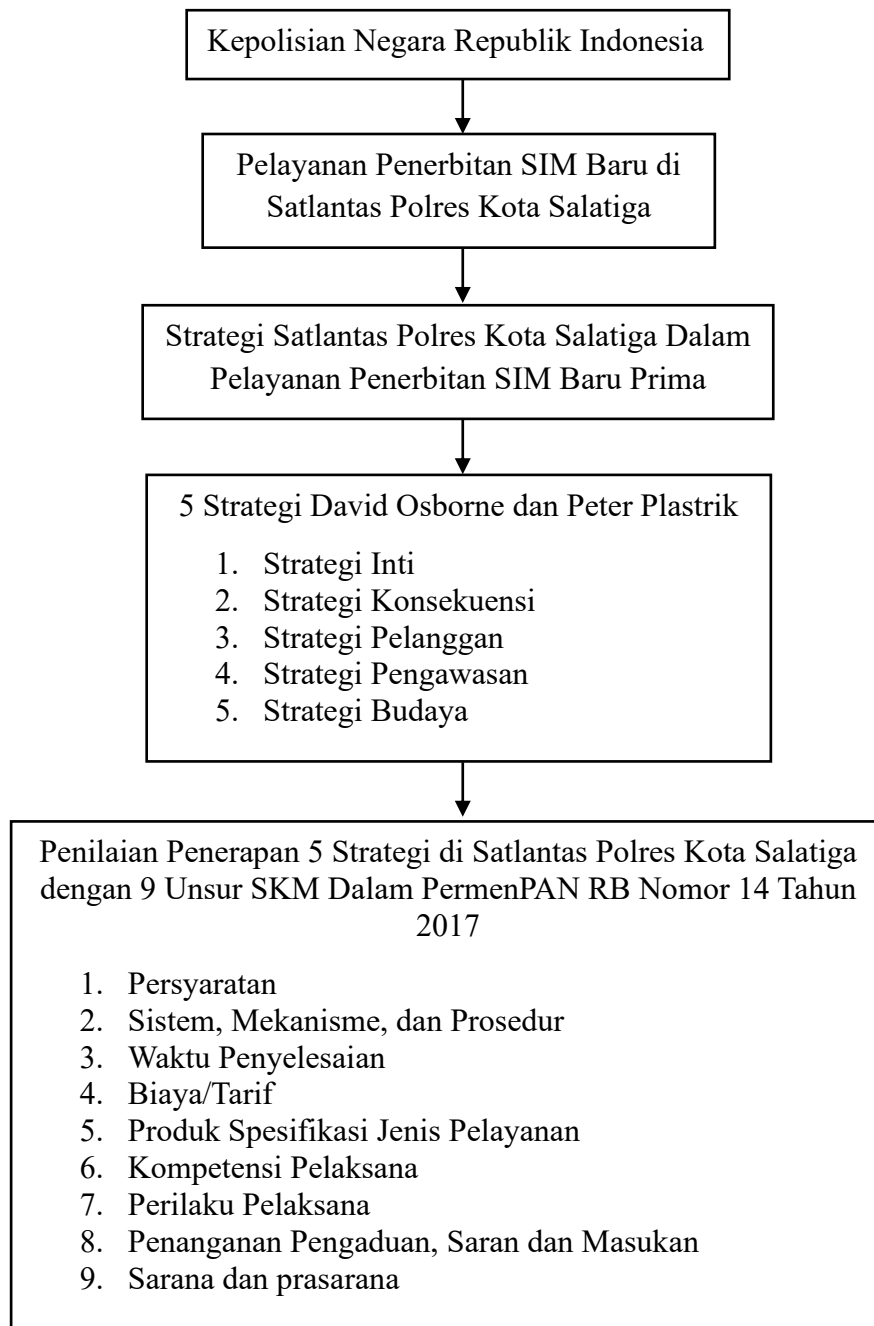
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Menunjukkan mekanisme yang tersedia bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan serta sejauh mana pengaduan tersebut ditindaklanjuti secara nyata.

9. Sarana dan Prasarana

Berkaitan dengan ketersediaan fasilitas fisik dan teknologi, seperti ruang tunggu, peralatan ujian praktik, sistem antrian, hingga layanan berbasis digital yang menunjang kelancaran pelayanan.

## 1.8 Kerangka Berpikir



## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Desain dan Tipe Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis Strategi Satlantas Polres Kota Salatiga Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Penelitian Pada Pelayanan Penerbitan SIM Baru) dengan menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan post pada filsafat postpositivisme atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Secara lebih lanjut filsafat positivisme yang dibahas sering disebut juga sebagai paradigma interpretif dan konstruktif, yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan gejala bersifat interaktif. Penelitian dilakukan pada objek alamiah yang merupakan objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika tersebut. Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri.

### **1.9.2 Situs Penelitian**

Situs Penelitian merupakan tempat dilaksanakannya penelitian oleh peneliti. Pada penelitian tentang Strategi Satlantas Polres Kota Salatiga Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Penelitian Pada Pelayanan Penerbitan SIM Baru).

### **1.9.3 Jenis dan Sumber Data**

Data adalah hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta maupun angka (Arikunto dalam Rahmani, 2011). Adapun data yang diperoleh bersifat deskriptif dan didukung pula oleh data numerik yang juga diperoleh dalam analisis penelitian ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian mengenai Strategi Satlantas Polres Kota Salatiga Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Penelitian Pada Pelayanan Penerbitan SIM Baru):

#### **1. Data Primer**

Menurut Amirin (1997), data primer adalah yang diperoleh dari sumber-sumber primer atau sumber asli yang memuat informasi atau data penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan observasi. Data tersebut diperoleh dari masyarakat selaku pemohon SIM dan juga pihak Satlantas Polres Kota Salatiga selaku penyelenggara pelayanan penerbitan SIM baru.

#### **2. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2018), sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya



lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder juga diperoleh dengan mempelajari literature, laporan, dan undang-undang yang relevan dalam mendukung analisis penelitian ini.

#### **1.9.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melalui teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2018), dalam teknik pengumpulan data. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data yang telah ada. Triangulasi dalam penelitian kualitatif terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Secara lebih detail sebagai berikut:

##### **1. Wawancara**

Menurut Estesberg dalam Sugiyono (2018), mendefinisikan interview sebagai berikut, *“a meeting of two person to exchange information and idea through auction and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about particulatr topic”*. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Dalam penelitian mengenai Strategi Satlantas Polres Kota Salatiga Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Penelitian Pada Pelayanan Penerbitan SIM Baru) peneliti menggunakan jenis wawancara semi terstruktur. Wawancara ini memberikan kebebasan lebih kepada narasumber daripada wawancara terstruktur. Wawancara ini bertujuan

untuk bisa menemukan permasalahan secara lebih terbuka melalui pelibatan informan melalui ide dan gagasan.

## 2. Observasi

Menurut Fiantika dkk (2022), Observasi merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data penelitian lewat pengamatan dan pengindraan.

Dalam penelitian mengenai Strategi Satlantas Polres Kota Salatiga Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Penelitian Pada Pelayanan Penerbitan SIM Baru) peneliti menggunakan observasi terus terang atau tersamar. Menurut Sugiyono (2018) dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian.

### c. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen terbagi menjadi dua yakni dalam bentuk tulisan dan dalam bentuk gambar. Dokumen dalam bentuk tulisan meliputi catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, dan kebijakan. Sedangkan dokumen gambar meliputi foto, sketsa, gambar hidup, dan lain-lain.

Dalam penelitian mengenai Strategi Satlantas Polres Kota Salatiga Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Penelitian Pada Pelayanan Penerbitan SIM Baru) peneliti melakukan studi dokumentasi yang

berasal dari dua sumber dokumen tersebut baik tulisan dan gambar yang sekiranya relevan dan cocok dalam membantu penulisan penelitian ini.

#### **1.9.5 Subjek Penelitian**

Menurut Amirin dalam Nashrullah dkk (2023), subjek penelitian adalah seorang atau sesuatu yang dimanfaatkan agar mendapat informasi atau keterangan yang berkaitan dengan sesuatu. Moleong mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, maksudnya yaitu orang yang menyampaikan informasi atau keterangan tentang suatu keadaan, situasi dan kondisi tempat penelitian (Moleong dalam Nashrullah dkk, 2023). Dalam penelitian kualitatif keberadaan subjek penelitian tidak bisa dilepaskan. Kedudukan subjek penelitian itu sendiri merupakan unit yang sangat sentral dalam penelitian, karena pada subjek penelitian itulah data tentang variabel atau objek yang akan diteliti dan diamati berada (Kumara, 2018).

Dalam penelitian Strategi Satlantas Polres Kota Salatiga Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Penelitian Pada Pelayanan Penerbitan SIM Baru) peneliti menggunakan 10 subjek yang terdiri dari pihak internal polres dan masyarakat. Adapun pihak dari Satlantas Polres Kota Salatiga terdiri dari:

1. Kapolres Kota Salatiga, AKBP Veronica, S.H., S.I.K., M.Si.  
yang dibantu oleh Wakapolres Kota Salatiga Kopol. R  
Arsyadi.K. S.S.E., M.H.

2. Kepala Satuan Lalu Lintas (Kasatlantas) Polres Kota Salatiga, AKP Darmin, S.H., M.H.
3. Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi (Kanit Regident), Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Satlantas Polres Kota Salatiga, Ipda Slamet Widodo S.H.
4. Petugas Input Data SIM Satpas Satlantas Polres Kota Salatiga, Aipda Dani Dwi Prasetyo, S.H.

Adapun subjek masyarakat terdiri dari 6 orang pemohon penerbitan SIM baru di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas), Satlantas Polres Kota Salatiga. Berdasarkan pada pelaksanaan wawancara di lapangan, 6 informan pelayanan penerbitan SIM baru terdiri dari:

1. Informan 1 (23 tahun) pemohon SIM A baru
2. Informan 2 (33 tahun) pemohon SIM C baru
3. Informan 3 (24 tahun) pemohon SIM A baru
4. Informan 4 (30 tahun) pemohon SIM C baru
5. Informan 5 (39 tahun) pemohon SIM A baru
6. Informan 6 (27 tahun) pemohon SIM C baru

#### **1.9.6 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, data-data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik triangulasi. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2021) menyatakan bahwa, analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan

dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat Kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Beliau juga menambahkan bahwa, analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan pada data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan pada hipotesis yang dirumuskan sesuai dengan data tersebut, kemudian dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huberman (1984). Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2021) menyatakan bahwa, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas analisis data melalui model ini meliputi yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Secara lebih lanjut sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi apabila digabungkan ketiganya menjadi istilah yang dikenal triangulasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh kemudian dilanjutkan ke tahap reduksi. Mereduksi data berarti peneliti merangkum, memilih, dan memilih hal-hal yang bersifat pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas. Dalam mereduksi data, peneliti akan dipandu oleh teori dan tujuan yang akan dicapai.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi langkah selanjutnya adalah dengan mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data akan memudahkan untuk dapat memahami apa yang terjadi dan merencanakan langkah selanjutnya.

### 4. Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah dengan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas/kabur sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang.