SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) MELALUI MOBIL UNIT SIM KELILING PADA SATLANTAS POLRESTA PONTIANAK

Program Studi Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Disusun Oleh

Najwa Sahara
NIM E1012221034

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) MELALUI MOBIL UNIT SIM KELILING PADA SATLANTAS POLRESTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Disusun Oleh

Najwa Sahara
NIM E1012221034

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) MELALUI MOBIL UNIT SIM KELILING PADA SATLANTAS POLRESTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada

Najwa Sahara
NIM E1012221034

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing Utama

Dra. Kartika Ningtias, M.Si
NIP 196605251994032001

Tanggal : 10 Juli 2026

Dosen Pembimbing Pendamping

Ade Risna Sari, S.H, M.Si
NIP 197309302025212009

Tanggal : 9 Juli 2026

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) MELALUI MOBIL UNIT SIM KELILING PADA SATLANTAS POLRESTA PONTIANAK

Oleh:
Najwa Sahara
NIM E1012221034

Dipertahankan di : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Pada Hari/Tanggal : Senin, 27 Juli 2026
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang

Tim Penguji

Ketua

Dra. Kartika Ningtias, M.Si
NIP 196605251994032001

Sekretaris

Ade Risna Sari, S.H, M.Si
NIP 197309302025212009

Penguji Utama

Rulida Yuniarsih, S.IP, M.Si
NIP 198306272006042020

Penguji Pendamping

Mutmainnah, S.IP., M.P.A
NIP 199307122022032010

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui Mobil Unit SIM Keliling pada Satlantas Polresta Pontianak, dengan fokus pada dua lokasi pelayanan, yaitu area Swalayan Mitra Anda dan Pos Lantas GOR Pangsuma. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan tersebut berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:72), yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari Kanit Regident, petugas serta pemohon SIM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SIM Keliling secara umum sudah berjalan dengan cukup baik, ditandai dengan kompetensi petugas yang didukung pendidikan kejuruan dan sertifikasi resmi, prosedur pelayanan yang konsisten, mekanisme evaluasi rutin melalui ANEV, serta sikap responsif dan empatik petugas, termasuk penyediaan layanan pendukung administrasi dan program khusus bagi pemohon perempuan. Namun demikian, masih ditemukan sejumlah kendala, antara lain keterlambatan kedatangan mobil unit, ketidaksesuaian data status pekerjaan pada SIM akibat keterbatasan sistem, fasilitas area tunggu yang belum optimal, belum tersedianya media pengaduan formal, serta kesulitan pemohon lanjut usia dalam mengikuti tes psikologi berbasis *website*. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan fasilitas pendukung, penyediaan media pengaduan, pembaruan sistem data, perbaikan manajemen waktu pra-pelayanan, serta penguatan pendampingan bagi kelompok rentan, agar Kualitas Pelayanan SIM Keliling dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perpanjangan Surat Izin Mengemudi, Mobil Unit SIM Keliling Satlantas Polresta Pontianak

ABSTRACT

This study examined the Quality of the Driver's License (SIM) renewal service provided via the Mobile SIM Unit Car of the Police Traffic Unit (Satlantas) of the Pontianak City Metropolitan Regional Police Department (Polresta), focusing on two service locations: the Mitra Anda Supermarket area and the GOR Pangsuma Traffic Police (Lantas) Post. This study aimed to describe and analyse the service quality according to Tjiptono's five dimensions of service quality (op. cit. Hardiansyah, 2018:72), specifically Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study employed a descriptive research method with techniques of data collection through interviews, observation, and documentation from the Head of the Vehicle Registration and Driver Licensing Unit (Kanit Regident), officers, and driver's license applicants. The results of this study revealed that the Mobile SIM Service generally operated fairly well, characterised by personnel competence supported by vocational education and official certification, consistent service procedures, routine evaluation mechanisms through the analysis and evaluation (ANEV), and the responsive and empathetic attitude of officers, including the provision of administrative support services and specialized programs for female applicants. However, several constraints remained, including delays in the arrival of the car unit, inconsistencies in employment status data on driver's licenses due to system limitations, suboptimal waiting area facilities, the absence of formal complaint media, and difficulties faced by elderly applicants when taking web-based psychological tests. Therefore, the researcher suggests improving supporting facilities, providing complaint channels, updating data systems, improving pre-service time management, and strengthening assistance for vulnerable groups, so that the Service Quality of the Mobile SIM Service can operate more optimally.

Keywords: *Service Quality, Renewal Driver's License, Mobile SIM Unit Car of the Police Traffic Unit (Satlantas) of the Pontianak City Metropolitan Regional Police Department (Polresta).*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Mobil Unit SIM Keliling pada Satlantas Polresta Pontianak. Permasalahan dalam penelitian ini didasarkan pada hasil pra-survei yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian jadwal operasional resmi dengan pelaksanaan di lapangan, serta ketidaktepatan pencatatan data pemohon khususnya terkait status pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan perpanjangan SIM melalui Mobil Unit SIM Keliling pada dua lokasi pelayanan, yaitu area Swalayan Mitra Anda dan Pos Lantas GOR Pangsuma, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:72), yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data dari Kanit Regident, petugas SIM Keliling, dan masyarakat pengguna layanan, serta triangulasi teknik, yaitu dengan mengecek data hasil wawancara melalui observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian pada kelima dimensi dapat diuraikan sebagai berikut: (1) Bukti Langsung (*Tangibles*): fasilitas teknis di dalam mobil unit sudah memadai dan mendapat penilaian positif, namun area tunggu belum dilengkapi kursi yang

cukup, pelindung cuaca, sistem nomor antrean, maupun panduan alur pelayanan tertulis; (2) Keandalan (*Reliability*): prosedur pelayanan telah berjalan konsisten, namun masih ditemukan keterlambatan kedatangan mobil unit akibat persiapan yang dilakukan menjelang keberangkatan, serta ketidaksesuaian data pekerjaan pemohon berstatus mahasiswa akibat keterbatasan sistem; (3) Daya Tanggap (*Responsiveness*): petugas secara umum responsif dan pelayanan diselesaikan dalam waktu relatif singkat, meskipun pada saat jumlah pemohon meningkat petugas belum dapat menjangkau setiap pemohon secara langsung; (4) Jaminan (*Assurance*): kompetensi petugas, evaluasi rutin melalui ANEV, transparansi biaya, dan sistem keamanan data berbasis NIK telah membangun kepercayaan masyarakat, namun belum tersedia media pengaduan formal di kedua lokasi; (5) Empati (*Empathy*): kepedulian petugas tercermin dari layanan SKD, dan tes psikologi di lokasi, namun pemohon lanjut usia masih kesulitan mengikuti tes psikologi berbasis *website* dan kurangnya sosialisasi ketentuan SKD menyebabkan sebagian pemohon mengeluarkan biaya dua kali.

Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini merekomendasikan: (1) Bukti Langsung (*Tangibles*): penambahan kursi tunggu, penyediaan pelindung cuaca, sistem nomor antrean, dan panduan alur pelayanan tertulis; (2) Keandalan (*Reliability*): seluruh persiapan peralatan dan jaringan diselesaikan sebelum mobil unit berangkat, serta koordinasi dengan Korlantas Polri untuk penambahan opsi status pelajar/mahasiswa pada sistem; (3) Daya Tanggap (*Responsiveness*): penugasan petugas pendamping di area tunggu yang secara proaktif memberikan informasi kepada pemohon; (4) Jaminan (*Assurance*): penyediaan media

pengaduan resmi, baik konvensional maupun digital berbasis kode QR; (5) Empati (*Empathy*): penugasan petugas pendamping yang memberikan bantuan dan informasi kepada seluruh pemohon sesuai kebutuhan, dengan memberikan perhatian khusus kepada pemohon lanjut usia dan kelompok rentan, serta meningkatkan sosialisasi persyaratan administrasi, terutama terkait Surat Keterangan Dokter (SKD), melalui media sosial sebelum hari pelayanan.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa	:	Najwa Sahara
Nomor Mahasiswa	:	E1012221034
Program Studi	:	Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 22 Juli 2026
Yang membuat pernyataan,



Najwa Sahara
E1012221034

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moril maupun materiil, serta kesabaran tanpa batas selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga setiap perjuangan dan harapan yang telah ditanamkan dapat terbalas melalui pencapaian ini.
2. Dosen Pembimbing, Dra. Kartika Ningtias, M.Si dan Ade Risna Sari, S.H., M.Si, yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, memberikan arahan, motivasi, dan ilmu yang sangat berharga sepanjang proses penyusunan skripsi ini.
3. Keluarga dan saudara-saudara, yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam setiap langkah perjuangan penulis.
4. Sahabat-sahabat seperjuangan Program Studi Administrasi Publik, yang telah menjadi tempat berbagi suka dan duka, serta saling menguatkan dalam menyelesaikan studi.
5. Almamater tercinta, Universitas Tanjungpura, sebagai wujud bakti dan kontribusi penulis bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Publik.

MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

"Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)."

(QS. Al-Insyirah: 6-7)

"Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanku."

(Umar bin Khattab)

"Tidak ada yang menyakitimu kecuali itu pikiranmu, tidak ada yang membatasimu kecuali itu ketakutanmu, tidak ada yang mengendalikan kamu kecuali itu keyakinanmu."

(Jalaluddin Rumi)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Mobil Unit SIM Keliling pada Satlantas Polresta Pontianak" ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari tugas akhir dan merupakan salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan arahan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Dra. Kartika Ningtias, M.Si selaku Pembimbing Utama, dan Ade Risna Sari, S.H., M.Si selaku Pembimbing Pendamping, yang telah memberikan arahan, motivasi, serta bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, baik dari aspek metodologi penelitian maupun kajian literatur yang relevan.
4. Rulida Yuniarsih, S.I.P, M.Si selaku Pembahas Utama dan Mutmainnah, S.I.P., M.P.A selaku Pembahas Pendamping, yang telah memberikan masukan dan saran konstruktif dalam rangka perbaikan untuk penyusunan skripsi ini.

5. Dr. Pardi, M.A.B selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
6. Dr. Elyta, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Dr. Rupita, M.Kes., selaku Wakil Dekan II Bidang Umum dan Keuangan, dan Dr. Erdi, M.Si., selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
7. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
8. Dr. Yulius Yohannes, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik, yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan, sehingga penulis memperoleh bekal akademik yang menjadi dasar dalam penyusunan skripsi ini.
10. Staf Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, yang telah memfasilitasi berbagai keperluan akademik penulis selama masa studi hingga penyelesaian skripsi.
11. Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, yang telah memberikan pelayanan administratif dan membantu kelancaran berbagai urusan administrasi selama penulis menempuh studi.

12. Kanit Regident Satuan Lalu Lintas Polresta Pontianak dan petugas pelaksana SIM Keliling, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi informan dan memberikan data serta informasi yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.
13. Seluruh masyarakat pengguna layanan SIM Keliling yang telah bersedia menjadi informan dan berbagi pengalaman, sehingga penulis dapat memperoleh data yang valid dan komprehensif sebagai dasar analisis dalam skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan bagi penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Administrasi Publik.

Pontianak, 22 Juli 2026

Najwa Sahara
NIM E1012221034

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **vi**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ix**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **x**
MOTTO ..... **xi**
KATA PENGANTAR ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xviii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian 8
1.3. Fokus Penelitian 8
1.4. Rumusan Masalah 9
1.5. Tujuan Penelitian 9
1.6. Manfaat Penelitian 9
1.6.1. Manfaat Teoritis 9
1.6.2. Manfaat Praktis 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1. Definisi Konsep 11
2.1.1. Kualitas 11
2.1.2. Pelayanan Publik 12
2.1.3. Kualitas Pelayanan 17
2.1.4. Surat Izin Mengemudi (SIM) 21

2.1.5. Mobil Unit SIM Keliling 25
2.2. Teori Kualitas Pelayanan 28
2.3. Hasil Penelitian yang Relevan 29
2.4. Alur Pikir Penelitian 36
2.5. Pertanyaan Penelitian 39
BAB III METODE PENELITIAN 40
3.1. Jenis Penelitian 40
3.2. Langkah-langkah Penelitian 41
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 41
3.3.1. Lokasi Penelitian 41
3.3.2. Waktu Penelitian 42
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 43
3.4.1. Subjek Penelitian 43
3.4.2. Objek Penelitian 45
3.5. Teknik Pengumpulan Data 45
3.6. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 47
3.7. Analisis Data 50
3.7.1. Keabsahan Data 50
3.7.2. Teknik Analisa Data 51
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 53
4.1. Kondisi Geografis Lokasi Penelitian 53
4.2 Struktur Organisasi SATPAS Polresta Pontianak 54
4.3. Visi dan Misi SATPAS Polresta Pontianak 60
4.4. Jenis Pelayanan SATPAS Polresta Pontianak 60
4.5. Jadwal dan Lokasi Layanan SIM Keliling Satpas Polresta Pontianak 62
4.6. Mekanisme Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) 63
4.6.1. Persyaratan Perpanjangan SIM 63
4.6.2. Tarif/Biaya Perpanjangan SIM 63
4.6.3. Tahapan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) 64

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 66

5.1. Kualitas Pelayanan SIM Keliling di Satlantas Polresta..... Pontianak Ditinjau dari Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) 67

5.2. Kualitas Pelayanan SIM Keliling di Satlantas Polresta..... Pontianak Ditinjau dari Dimensi Keandalan (*Reliability*)..... 80

5.3. Kualitas Pelayanan SIM Keliling di Satlantas Polresta..... Pontianak Ditinjau dari Dimensi Daya Tanggap ..... *(Responsiveness)*..... 92

5.4. Kualitas Pelayanan SIM Keliling di Satlantas Polresta..... Pontianak Ditinjau dari Dimensi Jaminan (*Assurance*)..... 100

5.5. Kualitas Pelayanan SIM Keliling di Satlantas Polresta..... Pontianak Ditinjau dari Dimensi Empati (*Emphaty*)..... 109

BAB VI PENUTUP 118

6.1. Kesimpulan..... 118

6.2. Saran..... 120

6.3. Keterbatasan Penelitian 122

DAFTAR PUSTAKA 123

LAMPIRAN..... 127

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1. 1	Jadwal Layanan Perpanjangan SIM Keliling Polresta Pontianak.....	4
2. 1	Hasil Penelitian yang Relevan	32
4. 1	Jadwal Layanan Perpanjangan SIM Keliling Polresta Pontianak.....	62
4. 2	Tarif Perpanjangan SIM pada Satpas Polresta Pontianak	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. 1 Jadwal Layanan Perpanjangan SIM Keliling Polresta Pontianak 5
1. 2 Mobil SIM Keliling Menuju Lokasi Pelayanan 6
2. 1 Alur Pikir Penelitian 38
3. 1 Waktu Penelitian 43
4. 1 Kantor Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) 55
4. 2 Struktur Organisasi Regident SATPAS Polresta Pontianak 56
5. 1 Penempatan Kursi Tunggu Pada Lokasi Pelayanan 70
5. 2 Tempat Tunggu Pemohon SIM Keliling 71
5. 3 Media Informasi pada Badan Kendaraan 73
5. 4 Tempat Tunggu Pemohon SIM Keliling 75
5. 5 Kondisi Peralatan Kerja pada Mobil Unit SIM Keliling 78
5. 6 Kondisi Lokasi Pelayanan pada Pukul 08.02 WIB 82
5. 7 Penyedia Layanan SKD dan Tes Psikologi 111
5. 8 Kondisi Pemohon SIM Ketika Mengisi Formulir 114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1 Pedoman Observasi 127
2 Pedoman Wawancara 131
3 Pedoman Dokumentasi 135
4 Dokumentasi Bersama Informan 137
5 Daftar Riwayat Hidup 139
6 Surat Tugas Penelitian 140

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk guna menjamin terpenuhinya hak serta kebutuhan mereka. Kewajiban tersebut sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan pentingnya pelaksanaan pelayanan publik sebagai bentuk nyata pengabdian pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah, baik atas dasar tuntutan masyarakat maupun tanggung jawab negara dalam mewujudkan kesejahteraan umum. Melalui pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah diharapkan mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi sekaligus memenuhi fungsi utamanya sebagai penyelenggara urusan publik.

Konsep pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Pasolong, 2013). Proses tersebut mencakup sistem, prosedur, dan bentuk pelayanan yang dirancang untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan publik secara tepat. Pelayanan publik juga mengandung nilai substantif yang membedakannya dari pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor swasta, karena orientasinya bukan pada keuntungan ekonomi, melainkan pada pemenuhan hak-hak dasar masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat (Firmansyah & Rosy, 2021). Dalam konteks negara hukum seperti

Indonesia, pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajiban moral, tetapi juga merupakan amanat konstitusi yang harus diwujudkan oleh setiap institusi pemerintah, termasuk kepolisian. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi di bidang lalu lintas, khususnya pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Pelayanan ini memiliki peran strategis dalam mendukung tertib berlalu lintas serta meningkatkan keselamatan di jalan raya.

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan dokumen resmi yang diterbitkan Polri sebagai bukti legitimasi dan kompetensi seseorang dalam mengemudikan kendaraan bermotor. SIM tidak hanya berfungsi sebagai izin administrasi, tetapi juga sebagai alat kendali negara untuk memastikan pengemudi memenuhi persyaratan minimal, mulai dari pemahaman peraturan lalu lintas, keterampilan mengemudi, hingga kesehatan jasmani dan rohani. Keberadaan SIM menandakan bahwa pengemudi diakui secara hukum memiliki tanggung jawab dan kemampuan yang memadai, sehingga mendukung tertib lalu lintas dan keselamatan jalan bagi semua pengguna (Korlantas, 2024).

Masa berlaku Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah lima tahun, sesuai Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan SIM. Peraturan ini menyatakan bahwa masa berlaku SIM dihitung sejak tanggal penerbitannya dan dapat diperpanjang sebelum masa berlakunya habis. Apabila SIM telah melewati masa berlaku, pemegangnya wajib mengajukan pembuatan SIM baru. Perpanjangan SIM berfungsi sebagai mekanisme verifikasi ulang kelayakan dan kompetensi pengemudi. Proses ini

mencakup pemeriksaan kesehatan dan psikologi untuk memastikan pemohon tetap layak mengemudi, sekaligus memutakhirkan data registrasi pengemudi agar informasi administrasi selalu valid. Dengan demikian, perpanjangan SIM merupakan bagian dari tanggung jawab negara untuk melindungi keselamatan publik, sehingga pelaksanaannya harus dilakukan secara efektif dan efisien.

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis, serta perkembangan teknologi yang menuntut adanya pelayanan yang lebih cepat, birokrasi yang mudah, dan akuntabilitas publik yang memadai, Polri menghadirkan Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling sebagai unit khusus untuk perpanjangan SIM. Layanan ini berlandaskan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. 12 Tahun 2007, yang menegaskan peran Polri dalam menjaga keamanan, menegakkan hukum, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui layanan ini, Polri berwenang memastikan pemohon perpanjangan SIM telah memenuhi persyaratan administrasi, kesehatan jasmani dan rohani, memahami aturan lalu lintas, serta memiliki keterampilan mengemudi.

Pelaksanaan layanan SIM Keliling berada di bawah tanggung jawab Satuan Lalu Lintas (Satlantas) sebagai unsur pelaksana teknis Polri di bidang lalu lintas. Dalam struktur organisasi kepolisian, fungsi penyelenggaraan administrasi Surat Izin Mengemudi dilaksanakan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS), yaitu unit khusus yang berwenang dalam proses penerbitan, perpanjangan, serta administrasi lainnya terkait SIM. Satlantas Polresta Pontianak sebagai salah satu unit pelaksana di wilayah Kota Pontianak bertugas

memastikan bahwa setiap pemohon perpanjangan SIM melalui layanan SIM Keliling tetap mengikuti standar prosedur yang berlaku, mulai dari verifikasi data, pemeriksaan kelengkapan administrasi, pemeriksaan kesehatan, hingga validasi akhir dokumen.

Untuk memperluas jangkauan dan mendekatkan pelayanan perpanjangan SIM kepada masyarakat, Satlantas Polresta Pontianak menyelenggarakan layanan SIM Keliling secara rutin di lokasi strategis dengan aktivitas masyarakat yang relatif tinggi dan mudah dijangkau. Berdasarkan informasi resmi dari Satlantas Polresta Pontianak, layanan ini beroperasi setiap Senin hingga Sabtu pada pagi hari. Rincian hari, lokasi, alamat, dan jam operasional layanan SIM Keliling Polresta Pontianak disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1
Jadwal Layanan Perpanjangan SIM Keliling Polresta Pontianak

Hari	Lokasi	Alamat	Waktu
Senin	Hotel Golden Tulip	Jl. Teuku Umar, Pontianak Kota	08.00 - 11.00 WIB
Selasa & Kamis	Swalayan Mitra Anda	Jl. Hasanuddin, Pontianak Barat	08.00 - 11.00 WIB
Rabu	Pos Lantas GOR Pangsuma	Jl. Achmad Yani, Pontianak Selatan	08.00 - 11.00 WIB
Jumat	Polresta Pontianak	Jl. Johan Idrus, Pontianak Selatan	08.00 - 11.00 WIB
Sabtu	Kopi Tiam Siantan	Jl. Gusti Situt Mahmud, Pontianak Utara	08.00 - 11.00 WIB

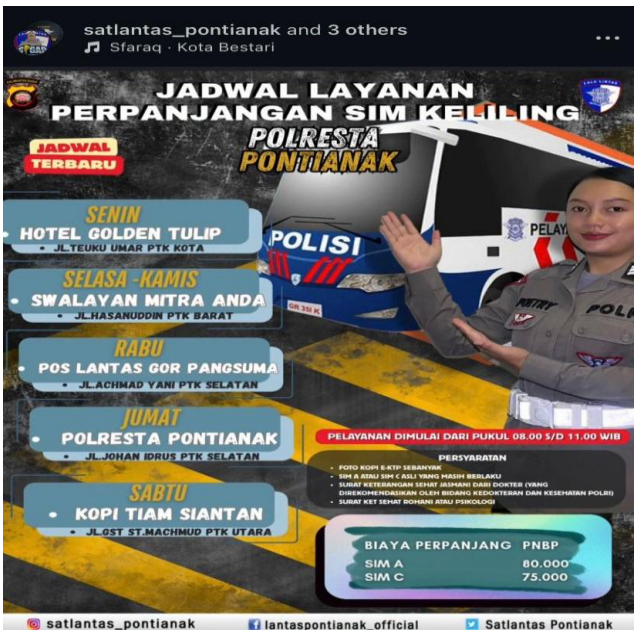
Sumber: Akun Instagram satlantas_pontianak (diolah oleh Peneliti, 2025)

Untuk memenuhi persyaratan perpanjangan SIM, pemohon wajib membawa fotokopi KTP, SIM A atau SIM C asli yang masih berlaku, surat keterangan sehat jasmani dari dokter (yang direkomendasikan oleh bidang kedokteran dan kesehatan Polri), serta surat sehat rohani atau psikologi. Adapun

biaya perpanjangan sebesar Rp80.000 untuk SIM A dan Rp75.000 untuk SIM C sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dengan tersedianya informasi mengenai jadwal pelayanan, persyaratan dokumen, dan biaya layanan tersebut, masyarakat dapat mempersiapkan diri sehingga proses pelayanan berjalan lebih optimal.

Berdasarkan pra-survei, kualitas pelayanan perpanjangan SIM Keliling masih ditemukan sejumlah kendala yang teridentifikasi melalui hasil observasi awal yang peneliti lakukan. Pertama, yaitu ditemukan adanya ketidaksesuaian waktu operasional pelayanan SIM Keliling antara jadwal resmi yang dipublikasikan dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan, khususnya terkait keterlambatan mobil unit dalam memulai pelayanan.

Gambar 1. 1
Jadwal Layanan Perpanjangan SIM Keliling Polresta Pontianak



Sumber: Akun Instagram satlantas_pontianak, diakses pada tahun 2025

Gambar 1. 2
Mobil SIM Keliling Menuju Lokasi Pelayanan



Sumber: Dokumentasi Peneliti , 2025

Berdasarkan Gambar 1.1 terlihat bahwa jadwal resmi pelayanan SIM Keliling yang dipublikasikan oleh Satuan Lalu Lintas Pontianak melalui akun media sosial menunjukkan bahwa pelayanan dimulai pada pukul 08.00 hingga 11.00 WIB. Namun, pada Gambar 1.2 tampak bahwa mobil pelayanan SIM Keliling masih dalam perjalanan menuju lokasi pelayanan pada pukul 08.21 WIB. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kebijakan pelayanan yang dipublikasikan dengan pelaksanaannya di lapangan, karena pada waktu yang seharusnya pelayanan telah dimulai, petugas belum berada di lokasi pelayanan. Hal tersebut mengindikasikan adanya ketidaktepatan waktu operasional yang perlu menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan SIM Keliling.

Selanjutnya, dari aspek administrasi masih dijumpai ketidaktepatan dalam pencatatan data, salah satunya terkait status pekerjaan pemohon yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Ketidaktepatan ini mencerminkan perlunya peningkatan ketelitian dan konsistensi dalam proses input data sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan yang akurat dan akuntabel.

Kedua fenomena tersebut menunjukkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan indikator kualitas pelayanan. Pertama, indikator Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Kedua, indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketiga, indikator Jaminan (*Assurance*), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas sehingga mampu memberikan rasa aman dan bebas dari resiko, bahaya, atau keragu-raguan (Tjiptono dalam Hardiansyah, 2018:72). Dengan demikian, ketiga indikator tersebut relevan digunakan sebagai landasan konseptual dalam menganalisis kualitas pelayanan SIM Keliling.

Ketertarikan peneliti pada topik ini berangkat dari pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, khususnya layanan administratif seperti perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Layanan SIM Keliling dipilih karena memiliki karakteristik mobilitas tinggi, jangkauan luas, serta menjadi inovasi pelayanan untuk meningkatkan kemudahan dan akses masyarakat. Namun, hasil pra-survei menunjukkan masih adanya dinamika dan tantangan dalam pelaksanaannya, terutama terkait kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Temuan ini

menunjukkan perlunya analisis lebih sistematis untuk menilai sejauh mana layanan SIM Keliling telah mencerminkan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik.

Urgensi penelitian ini semakin menguat ketika dikaitkan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib memenuhi prinsip pelayanan prima yang mencakup kepastian hukum, profesionalitas, kesetaraan hak bagi seluruh warga, keterbukaan informasi, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta penyediaan layanan yang mudah dan terjangkau. Prinsip tersebut menjadi tolok ukur bagi seluruh instansi pemerintah, termasuk Polri sebagai pelaksana pelayanan administrasi SIM. Oleh karena itu, setiap bentuk ketidaksesuaian antara praktik pelayanan dan prinsip tersebut perlu dikaji secara ilmiah untuk menemukan akar masalah dan alternatif perbaikan.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan pada penelitian ini, sebagai berikut :

1) Ketidaksesuaian waktu operasional pelayanan SIM Keliling antara jadwal resmi yang dipublikasikan dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan.
2) Masih dijumpai ketidaktepatan dalam pencatatan data, salah satunya terkait status pekerjaan pemohon yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memfokuskan pada Kualitas Pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui mobil unit SIM

Keliling pada dua lokasi pelayanan Satlantas Polresta Pontianak, yakni area Swalayan Mitra Anda dan Pos Lantas GOR Pangsuma.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui mobil unit SIM Keliling pada Satlantas Polresta Pontianak di dua lokasi pelayanan, yaitu area Swalayan Mitra Anda dan Pos Lantas GOR Pangsuma?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui mobil unit SIM Keliling pada Satlantas Polresta Pontianak di dua lokasi pelayanan, yaitu area Swalayan Mitra Anda dan Pos Lantas GOR Pangsuma.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai dimensi atau ukuran yang memengaruhi kualitas pelayanan dalam proses perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Selain itu, hasil penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai kondisi dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan SIM Keliling, serta dapat menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan pelayanan yang lebih baik di Satlantas Polresta Pontianak.

1.6.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Satlantas Polresta Pontianak

Penelitian ini dapat membantu Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pontianak dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih profesional dan responsif.

b. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan memperoleh pelayanan yang lebih nyaman, cepat, dan akurat, serta hubungan antara warga dan pemerintah menjadi lebih baik melalui peningkatan kualitas layanan.