SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI SATUAN PENERBITAN ADMINISTRASI SIM (SATPAS) POLRESTA PONTIANAK

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :
MARGARETHA SELVIANA
NIM E1012211009

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI SATUAN PENERBITAN ADMINISTRASI SIM (SATPAS) POLRESTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Oleh:
Margaretha Selviana
NIM E1012211009

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI SATUAN PENERBITAN ADMINISTRASI SIM (SATPAS) POLRESTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Margaretha Selviana
NIM E1012211009

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Drs. Sukamto, M.Si
NIP 196010081987031002

Tanggal: 22-6-25

Dosen Pembimbing Pendamping

Farah Devi Andriani, S. Kom, M.MSi
NIDN 0030129105

Tanggal: 17-06-25

HALAMAN PENGESAHAN

Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi di Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak

Oleh :
Margaretha Selviana
NIM E1012211009

Dipertahankan di	: Pontianak, Universitas Tanjungpura
Pada Hari/Tanggal	: Rabu, 16 Juli 2025
Waktu	: 15.00-17.00 WIB
Tempat	: Ruang Sidang 5 FISIP UNTAN

Tim Penguji

Ketua	**Sekretaris**
Drs. Sukamto, M.Si	Farah Devi Andriani, S. Kom, M.MSi
NIP 196010081987031002	NIDN 0030129105
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
Dr. Erdi, M.Si	Eka Apriyani, S.Pd., M.A.P.
NIP 196707272005011001	NIP 198808012022032007

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP UNTAN

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

ABSTRAK

Fenomena masalah dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak. Dengan jumlah pemohon yang mencapai 500 orang per hari, sementara kapasitas layanan ideal hanya 300 orang, banyak masyarakat menghadapi masalah waktu tunggu yang panjang dan kondisi sarana prasarana yang belum memadai, yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Surat Izin Memngemudi (SIM) di SATPAS Polresta Pontianak. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari petugas serta pemohon SIM. Teori yang dijadikan landasan dalam penelitian ini adalah indikator kualitas pelayanan menurut Lovelock (dalam Hardiansyah, 2018) yang mencakup dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SATPAS berupaya memenuhi harapan masyarakat dengan pelatihan petugas, prosedur pelayanan yang jelas, dan jaminan pelayanan yang baik, terdapat tantangan signifikan terkait kehandalan dan kenyamanan fisik, serta responsivitas terhadap keluhan pemohon. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini merekomendasikan perlunya perbaikan infrastruktur dan peningkatan sarana pelayanan, serta pelatihan berkelanjutan bagi petugas. Dengan implementasi saran ini, diharapkan kualitas pelayanan di SATPAS dapat meningkat, sehingga frustrasi masyarakat dapat diminimalkan dan kepuasan pemohon dapat terjamin lebih baik di masa depan.

Kata Kunci: Indikator Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Surat Izin Mengemudi

ABSTRACT

The phenomenon of the problem in this research is associated with the quality of service in the issuance of Driving Licenses (SIM) at the Driving License Administration Unit (SATPAS) of the Pontianak Police Precinct. As the number of applicants has increased to 500 people per day, whereas the optimal service capacity is 300 people, many applicants have to wait long and have insufficient facilities and infrastructure, which can cause dissatisfaction. This research aims to analyze the level of service quality in the issuance of Driving Licenses (SIM) at the Driving License Administration Unit (SATPAS) of the Pontianak Police Precinct. The approach was descriptive qualitative, and the data were collected by means of interviews, observations, and documentation from officers and applicants. The theoretical basis of the research is the service quality indicators suggested by Lovelock (in Hardiansyah, 2018) that include the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that despite the efforts of SATPAS to address the expectations of the public by training officers, providing clear service procedures, and ensuring the quality of services, there are still serious issues concerning reliability, physical comfort, and responsiveness to complaints of applicants. On the basis of these findings, this research recommended that infrastructure and service facilities should be improved and officers should be trained on a continuous basis. By adopting these recommendations, one can anticipate that the quality of services at SATPAS can be improved, thus minimizing the frustration of the public and guaranteeing the satisfaction of applicants in the future.

Keywords*: Service Quality Indicators, Driving License Service Quality*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi di Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak." Judul ini dipilih atas dasar kebutuhan mendesak untuk mengkaji kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh SATPAS dalam proses pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM bukan hanya sekadar dokumen, melainkan juga simbol dari tanggung jawab dan keamanan berlalu lintas bagi pengemudi. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang optimal, cepat, dan efisien dalam proses pengurusan SIM. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi, menganalisis, dan mengidentifikasi berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi ini, serta tantangan yang harus dihadapi dalam memenuhi harapan masyarakat.

Rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada beberapa pertanyaan pokok, antara lain: Sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh SATPAS Polresta Pontianak dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat? Apa saja kendala yang dihadapi dalam proses pengurusan SIM? Dan bagaimana faktor-faktor seperti kehandalan, responsivitas, jaminan, dan empati dalam pelayanan mempengaruhi kepuasan pemohon SIM? Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, diharapkan akan diperoleh gambaran yang jelas tentang kondisi aktual pelayanan yang ada serta langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan dalam pengurusan SIM dan untuk mengidentifikasi serta rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan

dan kepuasan pemohon. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis mendalam tentang berbagai hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan, termasuk bagaimana petugas menangani permohonan, respon atas keluhan pemohon, serta implementasi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh institusi.

Manfaat dari penelitian ini bersifat teoritis dan praktis. Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan pemahaman tentang cepatnya perubahan dalam kualitas pelayanan viasyar, khususnya terkait dengan sektor transportasi dan pengurusan SIM. Hal ini diharapkan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas tentang pelayanan dasar. Sementara itu, dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang berguna bagi manajemen SATPAS untuk mengoptimalkan kinerjanya, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih memenuhi ekspektasi masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dimaksudkan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman pemohon SIM serta praktik pelayan yang diterapkan oleh petugas di SATPAS. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan berbagai informan, termasuk petugas yang bekerja di SATPAS dan para pemohon SIM. Observasi langsung juga dilakukan untuk menganalisis proses pelayanan yang berjalan, sementara dokumentasi berupa data statistik dan laporan resmi dari institusi menjadi dukungan dalam kajian ini. Penelitian ini didasarkan pada teori kualitas pelayanan dari Lovelock, yang mengklasifikasikan dimensi kualitas pelayanan menjadi lima aspek utama: tangible (terjamah), reliability (kehandalan),

responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Teori ini digunakan sebagai kerangka acuan dalam mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh SATPAS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SATPAS telah berusaha untuk memenuhi harapan masyarakat dengan berbagai langkah, seperti pelatihan untuk petugas dan penetapan prosedur yang jelas, masih ada tantangan signifikan yang perlu diatasi. Beberapa isu yang teridentifikasi mencakup keterbatasan sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu yang kurang memadai dan antrian yang tidak terorganisir. Masalah teknis, seperti gangguan pada sistem informasi atau perangkat yang digunakan dalam pengurusan SIM, juga dapat memperlambat proses pelayanan. Walaupun petugas telah menjalankan tugas mereka dengan profesional dan ramah, lamanya waktu tunggu yang harus dihadapi pemohon sering kali menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Akhirnya, dengan kajian mendalam tentang pengalaman pemohon dan analisis kualitas pelayanan berdasarkan teori yang ada, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan solusi praktis bagi SATPAS Polresta Pontianak, tetapi juga diharapkan mampu menjadi model komprehensif bagi institusi layanan publik lainnya untuk memperbaiki mutu dan efektivitas layanan mereka kepada masyarakat di masa mendatang. Upaya-upaya ini sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan masyarakat, yang pada akhirnya akan membentuk masyarakat yang lebih percaya diri dan puas terhadap layanan pemerintah.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Margaretha Selviana

Nomor Mahasiswa : E1012211009

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli saya sendiri yang dikerjakan dengan penuh tanggung jawab dan kejujuran. Skripsi ini belum pernah diajukan di mana pun untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun. Saya juga menegaskan bahwa sepenuhnya saya bertanggung jawab atas semua isi yang terdapat dalam skripsi ini. 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,
Yang membuat pernyataan



Margaretha Selviana
E1012211009

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus, sumber kekuatan dan inspirasi dalam setiap langkah perjalanan hidup saya. Tanpa bimbingan-Nya, saya tidak akan mampu menyelesaikan perjalanan akademis ini. Semoga karya ini dapat menjadi berkat dan memberikan manfaat bagi orang lain.
2. Kedua Orang Tua penulis. Dengan tulus, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua penulis yang selalu mendukung dan memberikan kasih sayang tanpa henti.
3. Kakak-kakak dan abang-abang yang telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi dalam setiap langkah penulis. Untuk ponakan-ponakan, semoga karya ini bisa menjadi contoh dalam mengejar cita-cita dan impian.
4. Sahabat seperjuangan tercinta, Nada, Pani, Dea, dan Qiran. Terima kasih telah mendampingi, mendukung, dan berbagi suka serta duka sejak awal perkuliahan
5. Keluarga besar IAP PPAPK 2021 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sudah bersama sama berjalan untuk saling mendukung.
6. Teman-teman GBN24, terima kasih telah memberikan pengalaman berharga sepanjang masa kuliah saya. Setiap momen bersama kalian menjadi pelajaran yang tak akan pernah terlupakan.

MOTTO

“Ketika orang meragukanku akan masalah yang aku hadapi, dalam hati aku tau TUHAN BERSAMAKU!. Dia memberikan kekuatan saat aku membutuhkannya.”

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya."

(Matius 21 : 22)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan usulan penelitian yang berjudul "Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi di Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak" dengan baik dan tepat waktu.

Usulan penelitian ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan usulan ini, karena hasil yang dicapai melalui usulan penelitian ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan.

Keberhasilan dalam penulisan usulan penelitian ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan Usulan penelitian ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
2. Drs. Sukamto, M.Si Selaku pembimbig utama, dan Farah Devi Andriani, S. Kom, M.MSi selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan kemudahan dan arahan memotivasi dan bimbingan selama proses penulisan usulanpenelitian ini, baik secara metodelogi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan usulan penelitian ini

3. Dr. Erdi M.Si Selaku pembahas utama dan Eka Apriani, S.Pd M.AP selaku pembahas pendamping yang telah memberikan banyak masukan dan saran untuk penulisan usulan penelitian ini.
4. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha, Staf perpustakaan dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Kanit Regident Satuan Penyelenggara Adnministrasi Polresta Pontianak dan seluruh petugas dikantor Satuan Penyelenggara Administrasi Polresta Potnianak, Serta Mayarakat yang telah menjadi informan, dan yang membantu dalam memberikan Data.

Pontianak, 22 Januari 2024



Margaretha Selviana
NIM E1012211009

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
ABSTRAK ..... **iii**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **v**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **viii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **ix**
MOTTO ..... **x**
KATA PENGANTAR ..... **xi**
DAFTAS ISI ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah **1**
1.2 Identifikasi Masalah **12**
1.3 Fokus Penelitian **12**
1.4 Rumusan Masalah **12**
1.5 Tujuan Penelitian **13**
1.6 Manfaat Penelitian **13**
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **15**
2.1 Kualitas **15**
2.2 Pelayanan Publik **19**
2.3 Kualitas Pelayanan **24**
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan **33**
2.5 Kerangka Pikir **35**
2.6 Pertanyaan Penelitian **36**
BAB III METODE PENELITIAN **37**
3.1 Jenis Penelitian **37**
3.2 Langkah-langkah Penelitian **38**
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian **40**
3.4 Subjek dan Objek Penelitian **41**

3.5 Teknik Pengumpulan Data 42
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 43
3.7 Analisis Data 45
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN 48
4.2 Struktur Organisasi SATPAS Polresta Pontianak 51
4.3 Jenis Layanan SATPAS Polresta Pontianak 54
4.4 Tugas dan Fungsi SATPAS Poresta Pontianak 54
4.5 Dasar Hukum, Fungsi dan Peranan SIM dan Visi Misi SATPAS Polresta Pontianak 55
4.6 Petugas SATPAS Polresta Pontianak 57
4.7 Pelayanan Penerbitan SIM Satlantas Polres Wajo 58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 67
5.1 Hasil Penelitian 67
***5.1.1 Tangible* (Terjamah) 71**
***5.1.2 Realiable* (Kehandalan) 80**
***5.1.3 Responsiviness* (Daya Tanggap) 87**
***5.1.4 Assurance (*Jaminan) 92**
***5.1.5 Empaty* (Empati) 95**
***5.2* Analisis Indikator Kualitas Pelayanan 100**
5.2.1 *Tangible* (Terjamah) 101
5.2.2 Reliability (Kehandalan) 103
5.2.3 *Responsivensses* (Daya Tanggap) 105
5.2.4 *Assurance* (Jaminan) 106
5.2.5 *Empathy* (Empati) 108
BAB VI PENUTUP 112
6.1 Kesimpulan 112
6.2 Saran 114
DAFTAR PUSTAKA 117
LAMPIRAN 119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Produksi SIM Tahun 2023……..…...……...…2

Tabel 1.2 Sarana dan Prasarana Pendukung Pembuatan SIM di SATPAS Polresta Pontianak……..……5

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin……...48

Tabel Daftar Nama Petugas SATPAS…….57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pendapat Masyarakat Mengenai Pelayanan SIM…….6
Gambar 2.1 Kerangka Pikir……..……..……..35
Gambar 2.2 Waktu Penelitian…….40
Gambar 4.1 Peta Kota Pontianak……49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi SATPAS……..51
Gambar 5.1 Keadaan Depan Kantor SATPAS……71
Gambar 5.2 Keadaan Samping……72
Gambar 5.3 Mesin Pencetak Rusak……74
Gambar 5.4 Ruang Tunggu Pengambilan SIM…….……..75
Gambar 5.5 Mekanisme Penerbitan SIM…….……..76
Gambar 5.6 Sertifikat Pelatihan Petugas SATPAS…….……79
Gambar 5.7 IKANMAS (Indeks Kepuasan Masyarakat)……..…….83
Gambar 5.8 Pelatihan Etika Komunikasi Pelayanan ……..84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Satuan Penerbitan Administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM), atau yang lebih dikenal dengan SATPAS, merupakan instansi penting dalam memberikan layanan administratif kepada masyarakat di Polresta Pontianak. Perannya sangat vital dalam memastikan bahwa pengemudi memiliki lisensi yang sah untuk berkendara, guna menjamin keselamatan di jalan raya. Meskipun demikian, dalam beberapa waktu terakhir, SATPAS Polresta Pontianak mengalami berbagai tantangan yang signifikan dalam menjalankan fungsinya tersebut.

Fenomena masalah yang pertama yang diperoleh dari data jumlah produksi SIM dan hasil presurvey yaitu, jumlah pemohon dalam sehari mencapai 500 orang, sedangkan idealnya adalah 300 orang, hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak optimal. Kondisi ini juga jelas berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, di mana antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama dapat mengakibatkan ketidakpuasan bagi para pemohon.

Dalam SOP yang diterapkan, pemrosesan permohonan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru seharusnya memakan waktu 90 menit, sedangkan untuk permohonan perpanjangan SIM hanya membutuhkan waktu 20 menit. Namun, dengan jumlah pemohon yang melebihi kapasitas ideal, waktu yang dihabiskan dalam antrian menjadi bertambah, yang berpotensi membuat proses menjadi tidak efisien. Akibatnya, meskipun terdapat standar operasional yang jelas, kenyataan

dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan tidak dapat berjalan sesuai dengan harapan.

Situasi ini jelas membutuhkan perhatian serius dari pihak berwenang untuk menyusun strategi atau tindakan yang tepat dalam menangani lonjakan pemohon serta meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan, agar kebutuhan masyarakat akan SIM dapat terpenuhi dengan baik tanpa harus mengorbankan kenyamanan dan kepuasan mereka saat mengakses layanan tersebut.

Tabel 1.1 Jumlah Produksi SIM Tahun 2023

No	Bulan	Golongan SIM			Total
		A	C	B	
1	Januari	2.859	4.303	338	7.500
2	Februari	2.446	3.897	322	6.665
3	Maret	2.313	3.857	333	6.503
4	April	2.008	3.241	221	5.470
5	Mei	3.155	5.649	401	9.205
6	Juni	2.478	4.101	278	6.857
7	Juli	2.864	5.498	400	8.762
8	Agustus	2.674	4.828	360	7.862
9	September	2.462	4.530	315	7.307
10	Oktober	2.560	4.419	362	7.341
11	November	2.021	3.366	260	5.647
12	Desember	2.278	3.641	272	6.191
Jumlah Produksi Tahun 2023		30.118	5.133	3.862	85.310

Sumber Data: SATPAS Polresta Pontianak, Tahun 2023

Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata terdapat sekitar 3.000 pemohon yang mengunjungi SATPAS setiap bulan, yang berarti jumlahnya mencapai sekitar 500 pemohon per hari. Namun, kapasitas yang dapat ditangani oleh instansi ini hanya sekitar 300 pemohon dalam sehari. Perbedaan mencolok antara jumlah pemohon dan kapasitas pelayanan ini mengakibatkan antrian yang panjang,

terkadang bahkan membludak, di luar ekspektasi para pemohon. Situasi ini menyebabkan proses yang seharusnya bisa dilakukan dengan cepat dan efisien menjadi sangat lambat dan tidak teratur.

Jika fenomena masalah ini tidak dapat terpecahkan dampak paling jelas dari fenomena ini adalah meningkatnya frustrasi di kalangan pemohon. Situasi di mana seseorang telah menunggu berjam-jam hanya untuk mendapatkan layanan dasar dapat menyebabkan perasaan tidak dihargai. Dalam banyak kasus, pemohon datang ke SATPAS dengan harapan dan rencana tertentu, tetapi kenyataan yang harus mereka hadapi justru menjadi frustrasi ketika waktu tunggu tak terduga menghambat semua rencana tersebut.

Antrian yang panjang sering kali memberikan kesan negatif terhadap pelayanan publik yang dihadirkan oleh SATPAS. Masyarakat mulai menilai kinerja instansi ini berdasarkan pengalaman buruk mereka, dan hal ini berpotensi merusak reputasi SATPAS di mata publik. Kesan bahwa instansi pemerintah tidak mampu menyediakan layanan yang memadai dapat meningkatkan skeptisme masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Dalam dunia layanan publik, kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator utama keberhasilan. Ketidakpuasan para pemohon dapat berujung pada pelaporan keluhan melalui media sosial, forum, atau platform lain, yang dapat memperburuk citra SATPAS. Adanya umpan balik negatif ini memiliki potensi untuk menyebar dengan cepat, membuat lebih banyak orang merasa enggan untuk menggunakan layanan yang disediakan oleh SATPAS. Jika masyarakat tidak puas dengan layanan,

mereka mungkin akan mencari alternatif lain, atau bahkan lebih parah, menolak untuk menggunakan layanan pemerintahan sama sekali.

Antrian yang panjang sering kali mengakibatkan kondisi yang kurang nyaman bagi pemohon. Ruangan yang terlalu sesak, dan kondisi lingkungan yang membuat pemohon tidak nyaman dapat menurunkan kesejahteraan fisik dan mental mereka. Ini berpotensi menambah stres dan meningkatkan risiko kesehatan, terutama bagi pemohon yang sudah tua atau memiliki kondisi medis tertentu. Keamanan juga menjadi isu, terutama ketika terjadi kerumunan yang besar, yang dapat meningkatkan potensi terjadinya insiden yang tidak diinginkan.

Untuk mengatasi fenomena masalah ini Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak perlu mempertimbangkan beberapa Solusi yaitu, memberlakukan sistem antrian berbasis teknologi yang dapat memfasilitasi pemohon untuk mendaftar secara online atau menggunakan aplikasi untuk mendapatkan slot layanan dalam waktu tertentu. Hal ini memungkinkan pemohon untuk datang pada waktu yang sudah ditentukan, mengurangi kerumunan dan antrian yang tidak teratur di lokasi.

Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak juga dapat melakukan penambahan jumlah petugas yang dapat melayani pemohon agar lebih cepat. Dengan melibatkan lebih banyak tenaga kerja dalam proses SATPAS dapat meningkatkan kecepatan dan efisiensi layanan.

Sangat penting untuk memberikan pelatihan yang baik bagi seluruh petugas di SATPAS agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, serta mampu menangani situasi di lapangan dengan lebih efektif. Petugas yang

profesional dan ramah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak juga harus memastikan bahwa informasi mengenai proses dan prosedur jelas disampaikan kepada pemohon.

Fenomena masalah selanjutnya yaitu sarana yang belum difungsikan dengan baik, yang menyebabkan lingkungan pelayanan yang kurang nyaman. Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak adalah lembaga yang memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan pelayanan publik, khususnya dalam pengeluaran dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Sebagai lembaga yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, setiap aspeknya harus mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang terus meningkat terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Namun, laporan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan di SATPAS masih kurang memadai.

Tabel 1.2 Sarana dan Prasarana Pendukung Pembuatan SIM di SATPAS Polresta Pontianak

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Layar Monitor	36
2	Kamera	3
3	AC	7
4	Ruang Loket	5
5	Toilet	6
6	Tv Informasi	2
7	Mesin Pencetak SIM	1

Sumber: Data Sarana dan Prasarana di SATPAS Polresta Pontianak

Tabel 1.2 mencantumkan berbagai sarana dan prasarana yang mendukung proses pembuatan SIM. Sarana dan prasarana ini meliputi fasilitas seperti layar monitor, kamera, AC, ruang loket, toilet, TV informasi, dan mesin pencetak SIM.

Tujuan penyediaan fasilitas ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kualitas pelayanan bagi proses pembuatan SIM. Layar monitor memberikan informasi yang diperlukan, sementara kamera digunakan untuk pengambilan foto identitas. AC dan toilet meningkatkan kenyamanan pemohon selama menunggu. Ruang loket memfasilitasi pelayanan, dan TV informasi memberikan edukasi terkait keselamatan berkendara. Mesin pencetak SIM memastikan pengambilan SIM dapat dilakukan secara cepat setelah proses selesai.

Gambar 1.2
Pendapat Masyarakat Mengenai Sarana



Sumber: Google Maps, 14 September 2024

Gambar 1.2 menunjukan permasalahan yang diungkapkan oleh salah satu akun di Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak mengenai sarana yang ada. Terlihat dari keluhan masyarakat mengenai kipas angin dan AC yang tidak difungsikan dengan baik, ini menciptakan lingkungan pelayanan yang kurang nyaman. Ketidakfungsian perangkat pendingin ini menyebabkan suhu ruangan menjadi panas dan pengap, yang berpotensi membuat pemohon merasa tidak nyaman dan frustrasi saat menunggu proses administrasi.

Jika fenomena masalah ini terus terjadi, maka kondisi yang akan terjadi yaitu ketidakpuasan pemohon, dimana masyarakat yang datang untuk mengurus SIM pasti memiliki harapan tinggi terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima. Ketika fasilitas tidak berfungsi dengan baik, pemohon akan merasa sangat kecewa. Ketidakpuasan ini dapat memicu keluhan yang meluas di masyarakat, berpotensi mengurangi kepercayaan terhadap lembaga pemerintah.

Ketika AC tidak berfungsi, pemohon akan berada di dalam ruang tunggu yang mungkin jauh dari nyaman. Kondisi cuaca yang tinggi, terutama di daerah panas dan lembab, dapat menyebabkan suhu dalam ruangan meningkat, menciptakan lingkungan yang membuat pemohon merasa tidak nyaman. Dalam konteks ini, beberapa faktor yang dapat memperburuk keadaan yaitu, peningkatan tingkat stres dimana pemohon yang menunggu dalam kondisi yang tidak nyaman berpotensi meningkatkan tingkat stres dan ketidakpuasan. Gejala psikologis seperti iritabilitas atau ketidaknyamanan emosional meningkat seiring dengan kebutuhan fisiologis yang tidak dipenuhi. Ketidaknyamanan fisik ini kadang-kadang dapat berlanjut menjadi ketidakpuasan yang lebih besar terhadap semua aspek proses pembuatan SIM, bahkan sampai menyangkut kinerja dan sikap petugas.

Solusi yang dapat dilakukan yaitu diagnosis dan perbaikan segera, dimana pihak SATPAS dapat melakukan pemeriksaan menyeluruh pada sistem AC yang ada. Pastikan semua komponen berfungsi dengan baik, mulai dari unit pendingin hingga saluran udara. Jika ditemukan komponen yang rusak, segera lakukan penggantian atau perbaikan.

Yang kedua yaitu jadwalkan pemeliharaan rutin**,** setelah sistem AC diperbaiki, lakukan pemeliharaan secara berkala. Hal ini mencakup pembersihan filter dan pemeriksaan sistem secara keseluruhan guna mencegah masalah berulang. pemeriksaan dan pemeliharaan yang teratur membantu mencegah kerusakan berulang. Ketika AC beroperasi tanpa pemeliharaan yang tepat, berbagai masalah kecil dapat berkembang menjadi kerusakan besar yang mahal. Dengan melakukan pemeliharaan rutin, teknisi dapat mendeteksi masalah kecil ini sejak awal dan melakukan perbaikan sebelum masalah tersebut menjadi lebih serius. Ini bukan hanya menghemat biaya perbaikan dalam jangka panjang tetapi juga mengurangi kemungkinan ketidaknyamanan bagi pemohon yang menunggu di ruang tunggu.

Jika sistem AC yang ada sudah tua dan tidak efisien, pertimbangkan untuk menginvestasikan pada unit AC baru dengan teknologi yang lebih baik dan hemat energi. Pengadaan unit AC yang lebih modern dan efisien akan memastikan kinerja yang lebih baik dalam menjaga suhu ruangan tetap nyaman. Mengganti sistem pendingin udara (AC) yang sudah tua dengan unit baru yang lebih modern dan efisien sangat penting bagi SATPAS Polresta Pontianak karena dapat meningkatkan kenyamanan pemohon, efisiensi energi, serta mengurangi biaya pemeliharaan.

Fenomena masalah selanjutnya yaitu, terdapat antrian yang menumpuk di loket pengambilan Surat Izin Mengemudi. Hal ini terjadi karena keterbatasan mesin pencetak Surat Izin Mengemudi di SATPAS Polresta Pontianak, dan petugas yang bertugas di loket pengambilan Surat Izin Mengemudi ini juga berjumlah satu orang,

ini mengakibatkan proses pencetakan menjadi lambat, terutama saat volume pemohon meningkat.

Keterbatasan pada jumlah mesin pencetak menjadi masalah mendasar. Mesin pencetak yang terbatas tidak hanya menghambat jumlah SIM yang dapat diproses dan dicetak dalam waktu tertentu, tetapi juga meningkatkan risiko kerusakan dan pemeliharaan yang dapat memengaruhi ketersediaan mesin tersebut. Jika satu mesin mengalami gangguan, seluruh proses pencetakan akan terhenti, yang semakin memperburuk situasi antrian yang telah ada.

Di sisi lain, jumlah petugas yang bertugas di loket pengambilan yang hanya satu orang semakin memperparah masalah. Dengan satu petugas, kemampuan untuk melayani pemohon menjadi sangat terbatas. Proses verifikasi dan pencetakan SIM menjadi lambat karena petugas tersebut harus melakukan berbagai tugas secara bersamaan, termasuk memverifikasi data pemohon, mencetak SIM, dan mengatasi pertanyaan atau masalah yang mungkin dihadapi oleh pemohon di loket. Ketika volume pemohon meningkat, beban kerja yang tinggi ini dapat menyebabkan frustrasi bagi petugas dan pemohon, serta menurunkan efisiensi layanan secara keseluruhan.

Dampak dari masalah antrian ini sangat beragam dan signifikan. Pertama, bagi pemohon, pengalaman antri yang lama dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan frustrasi. Dalam beberapa kasus, pemohon mungkin merasa bahwa waktu yang mereka habiskan untuk menunggu di loket lebih lama dibandingkan dengan waktu yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Ketidakpuasan

ini dapat merusak reputasi SATPAS sebagai lembaga pelayanan publik dan merusak kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas layanan yang diberikan.

Dampak kedua adalah terhadap efisiensi operasional SATPAS. Proses pencetakan SIM yang lambat menciptakan kesan bahwa institusi tersebut tidak mampu melayani masyarakat dengan baik, yang dapat berdampak negatif pada goresan budaya pelayanan yang seharusnya diterapkan. Ini juga bisa mempengaruhi motivasi petugas yang merasa terbebani dengan antrian yang panjang dan mendapatkan banyak keluhan dari pemohon.

Dari perspektif manajerial, masalah antrian yang menumpuk juga mengindikasikan kebutuhan mendesak untuk evaluasi dan perbaikan sistem. Jika kondisi ini terus berlanjut, hal tersebut dapat menyebabkan kerusakan lebih lanjut pada infrastruktur pelayanan dan dapat berujung pada dampak finansial yang merugikan bagi institusi, terutama jika reputasi lembaga terganggu.

Terdapat beberapa solusi untuk memecahkan masalah ini, Salah satu solusi paling mendasar adalah meningkatkan jumlah mesin pencetak SIM. Dengan lebih banyak mesin, kerja bisa dibagi, dan kapasitas pencetakan dapat meningkat secara signifikan. Pengadaan mesin tambahan juga dapat membantu mengurangi tekanan pada mesin yang ada untuk menghindari kerusakan yang disebabkan oleh penggunaan berlebih.

Penambahan petugas di loket pengambilan, melihat peningkatan volume pemohon, memberikan pelatihan tambahan dan penambahan jumlah petugas di loket pengambilan menjadi langkah penting. Dengan lebih banyak petugas, proses

verifikasi dan pencetakan dapat dilakukan lebih cepat, mengurangi beban kerja individual dan memastikan pelayanan yang lebih efisien.

Implementasi Sistem Antrian Digital: Menginvestasikan dalam sistem antrian berbasis digital atau aplikasi pendaftaran online dapat menjadi solusi efektif untuk mengurangi kepadatan fisik di loket pengambilan SIM. Dengan memfasilitasi pemohon untuk mengambil nomor antrean secara digital dan memberikan informasi tentang waktu yang diperkirakan untuk dilayani, pengalaman pemohon dapat ditingkatkan. Sistematika seperti ini tidak hanya akan membuat antrean lebih teratur tetapi juga mengurangi kebisingan dan tekanan di ruang tunggu.

Penjadwalan waktu puncak, melakukan analisis pada pola kedatangan pemohon dan menjadwalkan waktu operasional atau penambahan pelayanan pada waktu-waktu puncak dapat membantu mengatur rembesan pengunjung. Misalnya, jika ada hari tertentu dalam seminggu di mana lebih banyak orang datang untuk mengurus SIM, menambah jam layanan atau mengalokasikan lebih banyak tenaga kerja di hari-hari tersebut akan membantu.

Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat: Meningkatkan kesadaran pemohon tentang waktu-waktu terbaik untuk datang dan mekanisme pendaftaran online melalui aplikasi SINAR bagi pemohon yang ingin memperpanjang SIM, atau pengumuman langsung di lokasi juga sangat penting. Dengan memberikan informasi yang jelas dan memadai, harapan pemohon dapat dikelola dengan lebih baik, sehingga mengurangi kerumunan di saat-saat tertentu.

Berdasarkan tiga fenomena masalah yang ditemukan, lahirlah satu masalah inti yaitu kualitas pelayanan SIM di SATPAS Polresta Pontianak dinilai tidak optimal,

maka dari itu peneliti tertarik untuk mengambil judul "Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi di Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasakan pemaparan diatas dapat ketahuilah kualitas pelayanan SIM di SATPAS Polresta Pontianak dinilai belum optimal. Dengan beberapa identifikasi masalah berikut

1. Jumlah pemohon dalam sehari mencapai 500 orang per hari, sedangkan idealnya adalah 300 orang, hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak optimal.
2. Sarana yang belum difungsikan dengan baik, yang menyebabkan lingkungan pelayanan yang kurang nyaman.
3. Keterbatasan mesin pencetak SIM yang menyebabkan lambatnya proses pencetakan sehingga membuat antrian menumpuk

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memfokuskan pada kualitas pelayanan surat izin mengemudi di Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak.

1.4 Rumusan Masalah

Rumasalah dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi di Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak dinilai kurang baik.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Surat izin mengemudi (SIM) di Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pengurusan Suraz Izin Mengemudi, Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang kondisi dan tantangan yang dihadapi dalam proses pengurusan SIM, serta menjadi referensi untuk kebijakan dan praktik yang lebih baik di Satpas dan instansi lain.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

a. Bagi SATPAS Kota Pontianak

   Penelitian ini dapat membantu Satuan Penerbitan Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Pontianak dalam meningkatkan keterampilan, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih profesional dan responsif..

b. Bagi Masyarakat

   Masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang lebih optimal, memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah, serta meningkatkan partisipasi warga dalam program-program publik.

c. Bagi Peneliti

Bagi Peneliti, penelitian ini dapat meningkatkan keterampilan termasuk pengumpulan data, analisis, dan interpretasi, melatih peneliti untuk mengatasi tantangan dan problematika yang dihadapi di lapangan. Keterampilan praktis ini sangat berharga karena dapat langsung diterapkan dalam situasi nyata dan meningkatkan keahlian profesional peneliti.