

PERSEPSI MASYARAKAT PEMOHON SIM C BARU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SIM C DI SATPAS KOTA MALANG

Alvin Fernanda Wahyu Saputro¹, Slamet Muchsin², Agus Zainal Abidin³
Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail : 21801091151@unisma.ac.id

ABSTRAK

Persepsi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh Satpas Kota Malang kepada masyarakat saat membuat SIM. Kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh Satpas tentunya berpengaruh baik bagi kinerja Satpas karena salah satu tugas Satpas adalah melayani masyarakat dengan baik tanpa pandang bulu. Salah satunya melayani masyarakat yang datang ke kantor Satpas untuk membuat SIM (Surat Izin Mengemudi). Penelitian ini dilakukan berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan permohonan Surat Izin Mengemudi yaitu belum maksimal dalam pelayanannya sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan data kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena memiliki kesesuaian dengan sifat penelitian yang berupaya mengamati kinerja kegiatan Satpas Kota Malang dalam melayani masyarakat saat membuat SIM. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah 1. Persepsi Masyarakat Pemohon SIM C Baru Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan SIM C di Satpas Kota Malang adalah sebagian masyarakat merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Namun ada sebagian masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan salah satunya dari lokasi ujian praktek yang sempit dan menyulitkan bagi masyarakat. dan juga waktu permohonan SIM yang memakan waktu yang lama melebihi prosedur waktu yang telah ditetapkan, kendaraan yang digunakan ujian praktik SIM kurang enak, dan material untuk penerbitan SIM sering habis sehingga memperlambat waktu terbitnya SIM. 2. Masalah yang dirasakan masyarakat adalah waktu pelayanan permohonan SIM tidak sesuai standar yang diberikan, tidak adanya papan prosedur informasi jumlah kuota dalam 1 hari, produk yang dihasilkan sering habis, kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya sdm pada bagian petugas pemberi informasi. 3. Upaya yang dilakukan petugas adalah menyediakan surat keterangan SIM sementara bagi pemohon yang kehabisan material, untuk lokasi sudah sesuai standar dari Perkap Nomor 9 Tahun 2012 tentang SIM, petugas akan sering mengecek kendaraan yang digunakan ujian praktik SIM C.

Kata Kunci: Persepsi, Pelayanan permohonan SIM, Satpas.

Pendahuluan

Pelaksanaan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) telah dilakukan Polri lebih dari 50 Tahun yang lalu hingga saat ini, dalam kurun waktu lebih dari setengah abad masyarakat telah menerima kenyataan bahwa Polri merupakan satu-satunya Instansi yang mengeluarkan Surat Izin Mengemudi (SIM). Surat Izin Mengemudi 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. Cara memperolehnya dengan melengkapi beberapa persyaratan yang berlaku, sebagaimana telah di atur dalam perundang-undangan kepolisian yaitu dalam standar oprasional prosedur pembuatan surat izin mengemudi, yang berlandaskan pada peraturan Kapolri No 9 Tahun 2012 tentang surat izin mengemudi, Serta Undang-Undang no 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan.

Pelayanan permohonan SIM C merupakan pelayanan publik yang di butuhkan oleh masyarakat, karena di Kota Malang sendiri banyak terdapat kendaraan bermotor dengan berbagai macam bentuk, dari kendaraan roda 2 sampai kendaraan berat. Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah syarat utama yang wajib di miliki pengemudi bermotor, Surat Izin Mengemudi sebagai bukti identitas yang di berikan oleh Polisi kepada orang-orang yang telah memenuhi syarat dasar hukum bermotor bagi yang sehat jasmani dan rohani, mentaati peraturan lalu lintas dan bisa mengendarai kendaraan bermotor.

Pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan Surat izin mengemudi dilaksanakan juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, karena dalam masyarakat yang modern, Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu faktor utama pendukung Berlalu lintas. Untuk itu polisi lalu lintas juga mempunyai visi dan misi yang sejalan dengan bahasan Polri di masa depan, sebagai administrasi negara atau administrasi publik yang berorientasi pada pelayanan haruslah memberikan pelayanan yang prima, untuk

menuju pelayanan Polri yang prima yang sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat mengangkat citra serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada aparat negara khususnya Polri.

Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian yang dapat dikatakan sangat lekat dengan pelayanan publik, demikian pula dengan Satpas Kota Malang yang berfungsi di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertipan masyarakat, perlindungan, pengayoman, penegak hukum dan pelayanan pada masyarakat. UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan Kapolri (perkap) Nomor 9 Tahun 2012 tentang surat izin mengemudi. Serta salah satu tuntutan masyarakat kepada kepolisian adalah sebuah pelayanan pembuatan SIM, dengan demikian Polri dalam memberikan sebuah pelayanan jasa terhadap masyarakat harus tetap menjaga kualitas agar terciptanya kepuasan kepada masyarakat dalam sebuah pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Adapun kondisi pelayanan pembuatan SIM di Satpas Kota Malang menunjukkan keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang biasanya menjadi sasaran adalah waktu dalam pelayanan pembuatan SIM. Seperti menurut Rifan Yusuf yang merupakan salah satu masyarakat yang membuat permohonan SIM C baru di Satpas Kota Malang. Menurut beliau, terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan SIM seperti sistem jaringan untuk memasukkan data diri sering eror sehingga memperlambat waktu kurang lebih satu minggu dalam penerbitan SIM tersebut, kurangnya sarana dan prasarana seperti kendaraan yang digunakan kurang enak saat digunakan tes permohonan SIM baru.

Dari berbagai bukti empiris tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Polri mendesak untuk segera ditingkatkan. Tercapainya kinerja pelayanan Polri tidak hanya akan menciptakan kepuasan kepada masyarakat tetapi juga akan memulihkan citra positif Polri sebagai pelayanan masyarakat. Pelayanan pengurusan permohonan SIM menjadi bagian penting dalam penilaian kinerja Polri. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Dari paparan diatas sebagai alasan penulis untuk melakukan penelitian dan menyusunnya sebagai Skripsi dengan judul :“Persepsi Masyarakat Pemohon SIM C Baru Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan SIM C Di Satpas Kota”

Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang serta uraian permasalahan di atas kiranya dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi masyarakat dalam kualitas pelayanan permohonan SIM C di Satpas Kota Malang?

2. Apa saja masalah yang dirasakan masyarakat di dalam pelayanan permohonan SIM C di Satpas Kota Malang?
3. Apa upaya yang dilakukan petugas untuk memperbaiki pelayanan permohonan SIM C yang kurang memuaskan bagi masyarakat?

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. Menurut Suranto Aw (2010) “Persepsi adalah proses internal yang mana telah diakui oleh individu ketika menyeleksi dan mengatur stimuli yang berasal dari luar. Stimuli ini ditangkap oleh indera yang dimiliki seseorang, kemudian secara spontan perasaan dan pikiran individu akan memberikan makna dari stimuli yang ada tersebut. Secara sederhana, dapat dikatakan jika persepsi adalah proses individu dalam memahami hubungan atau kontak dengan dunia yang ada di sekelilingnya”.
2. Sementara itu persepsi dalam pengertian psikologi menurut Sarwono (2011:51) adalah “proses pencarian informasi untuk dipahami. Alat untuk memperoleh informasi tersebut adalah penginderaan (penglihatan, pendengaran, peraba, dan sebagainya).
3. Pelayanan publik menurut Widodo (2001) adalah “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.
4. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
5. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuanpermohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan. Seperti standar pelayanan publik yang diterbitkan Menurut KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
6. Menurut M Nur Nasution (2004:41) menyatakan, “kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi

- harapan pelanggan”.
7. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat, karena masyarakatlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.
 8. Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Menurut Nasution (2004:41) ”Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan”. Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.
 9. Menurut Nasution M. N. (2001) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.
 10. Pengertian umum tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Kep.Men. PAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (*in-depth analysis*), yakni mengkaji masalah secara kasus per kasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Dan menggunakan strategi penelitian studi kasus yang merupakan penelitian kualitatif dimana peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas, terhadap satu atau lebih banyak orang. Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif menggambarkan objek penelitian dengan apa adanya, agar bisa menggambarkan karakteristik objek yang diteliti dengan faktual dan tepat.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif ini mengacu pada rumusan masalah pada penelitian ini. Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan yaitu untuk mengetahui :

1. Persepsi masyarakat dalam kualitas pelayanan permohonan SIM C di Satpas Kota Malang, adapun faktor persepsi masyarakat terhadap kualitas permohonan SIM C di Satpas Kota Malang seperti :
 - a. Persepsi, masyarakat yang datang untuk permohonan SIM C baru di Satpas Kota Malang.
 - b. Target atau objek, kekurangan atau keluhan yang dirasakan masyarakat pemohon SIM C di Satpas Kota Malang terhadap kinerja petugas kepolisian sebagai penerima jasa permohonan SIM baru.
2. Permasalahan yang dirasakan masyarakat di dalam pelayanan permohonan SIM C di Satpas Kota Malang adalah :
 - a. Kartu yang dijadikan bahan untuk membuat SIM C.
 - b. Sistem jaringan untuk memasukkan data diri sering eror
 - c. Kurangnya sarana dan prasarana.
 - d. Lokasi praktek mengemudi.
 - e. Tempat tes kesehatan yang terpisah dari instansi.
3. Upaya yang dilakukan petugas untuk memperbaiki pelayanan permohonan SIM C yang kurang memuaskan bagi masyarakat. Yang objek utamanya adalah masyarakat pengguna jasa pembuatan SIM yang ada di Satpas Kota Malang :
 - a. Untuk sistem jaringan sendiri memiliki kendala dari pusat, untuk itu perlu perbaikan dari pusat
 - b. Dengan cara memperbaiki sarana dan prasarana
 - c. Memberikan surat keterangan yang dilegalisir oleh petugas kepolisian bagi pemohon SIM yang kehabisan kartu.

Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2007:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sehingga beberapa sumber data yang dimanfaatkan dalam penelitian di Satpas Kota Malang ini meliputi :

1. People (orang)

People yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Pada penelitian ini, peneliti merekam pengakuan dari narasumber baik yang berkaitan langsung maupun pihak yang membantu seperti petugas pelayanan permohonan SIM C.

2. Place (tempat)

Place yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak. Diam misalnya ruangan, kelengkapan sarana prasarana. Bergerak misalnya kinerja, data-data yang dihasilkan berupa rekaman gambar atau foto. Bergerak disini menggambarkan aktivitas pemohon dan petugas pelayanan SIM dalam proses permohonan SIM C baru

yang ada di Satpas Kota Malang.

3. Paper (kertas)

Yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol lain, yang untuk memperolehnya diperlukan metode dokumentasi yang berasal dari kertas (buku, majalah, dokumen, jurnal, dan lain-lain). Sumber data dapat berupa sumber data umum yang berupa teori dan sumber data khusus yang berupa buku-buku penunjang majalah, koran, dan literatur-literatur lainnya secara umum berupa dokumen tertulis.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data melalui wawancara dengan informan yang dianggap mengetahui permasalahan penelitian secara mendalam berdasarkan pedoman wawancara. Dengan wawancara mendalam ini data-data dapat dikumpulkan semaksimal mungkin.

2. Teknik Observasi

Dengan teknik ini, peneliti mengamati aktivitas-aktivitas sehari-hari objek penelitian, karakteristik fisik situasi sosial dan perasaan pada waktu menjadi bagian dari situasi tersebut. Selama peneliti di lapangan, peneliti dapat menyempatkan lagi penelitiannya dengan melakukan observasi selektif. Sekalipun demikian, peneliti masih terus melakukan observasi deskriptif sampai akhir pengumpulan data.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumentasi yang ada di lokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian berdasarkan pedoman dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Menggunakan model analisis interaksi untuk menganalisis data hasil penelitiannya. Data yang diperoleh dari lapangan berupa data kualitatif dan data tersebut diolah dengan model interaksi. Adapun langkah-langkah dalam model interaksi adalah sebagai berikut : (Iskandar, 2009:139).

1. Pengumpulan Data

Dalam hal ini peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil interaksi di lingkungan Satpas Kota Malang, data hasil wawancara yang dilakukan yaitu dengan masyarakat atau pelanggan pengguna jasa pembuatan SIM, dan Polisi yang bertugas membuat SIM. Berupa hasil rekaman diperoleh peneliti serta dokumentasi kegiatan permohonan SIM. Dokumentasi yaitu data yang diperoleh dari berbagai kegiatan penelitian berbagai bentuk foto maupun arsip-arsip yang ada di tempat penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi yaitu proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sekunder sedemikian rupa sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data dilakukan pada saat peneliti mengolah dan memilah pada saat peneliti menganalisis data. Peneliti memilah dan memilih data mentah yang tepat untuk proses selanjutnya dalam menganalisis.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Menyajikan data adalah sekumpulan informasi tersusun yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh. Penyajian data penelitian kualitatif dapat berbentuk bagan, uraian singkat, flowchart, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Paling sering dari bentuk tampilan data untuk data penelitian kualitatif di masa lalu adalah teks narasi. Dengan kata lain, menyajikan data secara terperinci dan menyeluruh dengan mencari pola hubungannya. Penyajian data yang disusun secara singkat, jelas, terperinci dan menyeluruh akan lebih memudahkan dalam memahami gambaran terhadap aspek-aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun secara parsial. Penyajian data selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian atau laporan sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi Data

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi.

Keabsahan Data

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

Credibility

Uji credibility (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

a) Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum.

Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai

referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka peneliti akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan semakin berkualitas.

b) Ketelitian

Ketelitian atau presisi merupakan kesamaan diantara beberapa data pengukuran yang dilakukan secara berulang. Tinggi rendahnya tingkat ketelitian hasil data dari suatu pengukuran, dapat dilihat dari nilai deviasi hasil pengukuran.

c) Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto- foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2007:275).

d) Waktu Yang Cukup

Data yang dikumpulkan dari waktu ke waktu untuk menggambarkan suatu perkembangan atau kecenderungan keadaan peristiwa agar hasil penelitian lebih lengkap dan akurat.

e) Intens Di Lapangan

Mengumpulkan data secara mendalam dilakukan dilapangan agar data yang dihasilkan lengkap sehingga dapat diuji kebenarannya.

f) Triangulasi

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

Pembahasan

1. Bagaimana persepsi masyarakat dalam kualitas pelayanan permohonan SIM C di Satpas Kota Malang?

Berdasarkan data temuan penelitian tentang persepsi masyarakat dalam kualitas pelayanan permohonan SIM C di Satpas Kota Malang di analisis menurut teori oleh Zeithmil dkk (1990) dalam Hardiansyah (2015:18), yaitu Tangibel (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati) :

Dimensi Tangible (berwujud) merupakan penampilan fisik/petugas, kedisiplinan, kenyamanan sarana dan prasarana dan kemudahan memperoleh komunikasi dalam pelayanan. Dalam hasil penelitian ini masih terdapat kekurangan dan tidak sesuai dengan teori dari segi Tangible (berwujud) seperti kendaraan yang digunakan ujian praktik kurang enak, jalur tes yang sempit dan menyulitkan, pelayanan SIM yang hilang dibuat tidak praktis atau ribet sama

petugasnya, dan material yang digunakan untuk penerbitan SIM sering habis.

Dimensi Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Satpas Kota Malang memang sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas Standar ini meliputi alur prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, akan tetapi dalam pelayanannya masih belum sesuai standar yang telah ditetapkan. Dalam hasil penelitian ini masih terdapat kekurangan seperti tidak adanya prosedur jumlah kuota dalam 1 hari pelayanan.

Dimensi Responsiviness (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Dalam hasil penelitian ini masih terdapat kekurangan seperti tidak adanya repon petugas atas penuhnya kuota pelayanan.

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu mencakup sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Dalam hasil penelitian ini masih terdapat kekurangan dari segi kepastian waktu seperti pelayanan penerbitan SIM baru adalah 40 menit, akan tetapi masyarakat menghabiskan waktu 1 jam bahkan lebih.

Dimensi Emphaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, Dalam hasil penelitian menunjukkan tidak adanya keluhan dari masyarakat atas sikap keramahan dan kesopanan petugas pelayanan.

2. Apa saja masalah yang dirasakan masyarakat di dalam pelayanan permohonan SIM C di Satpas Kota Malang?

Berdasarkan data temuan penelitian tentang masalah yang dirasakan masyarakat di dalam pelayanan permohonan SIM C di Satpas Kota Malang di analisis menurut teori KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 , standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Menurut Suranto Aw (2010) persepsi adalah proses individu dalam memahami hubungan atau kontak dengan dunia yang ada di sekelilingnya, sesuai dengan teori Suranto Aw terjadi kekurangan pelayanan yang ada di Satpas seperti keluhan atau kendala dari prosedur pelayanan untuk masyarakat

pemohon SIM C tentu perlu adanya perbaikan dari segi prosedur pelayanan tersebut supaya masyarakat sebagai pengguna jasa puas atas pelayanan yang dilakukan, kendala dari segi waktu pelayanan yang tidak sesuai standar yang telah ditetapkan di Satpas Kota Malang, keluhan atas pelayanan yang berada di Satpas Kota Malang dari segi produk yang dihasilkan seperti material untuk menerbitkan SIM yang sering habis, kendala yang dialami masyarakat pada jalur tes yang masih sempit dan menyulitkan sehingga banyak yang mengulang dan kendaraan yang digunakan untuk ujian praktik kurang enak, kendala dengan tidak adanya prosedur jumlah kuota dalam 1 hari yang berada di luar satpas sehingga masyarakat yang sudah mengantripun tidak memperoleh kuota untuk masuk. Dan juga petugas pemberi informasi tidak memberi tahu jika kuota sudah penuh.

3. Apa upaya yang dilakukan petugas untuk memperbaiki pelayan

Berdasarkan data temuan penelitian tentang upaya yang dilakukan petugas untuk memperbaiki pelayanan permohonan SIM C yang kurang memuaskan bagi masyarakat dianalisis menurut teori Nasution M. N. (2001) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan pada Satpas Kota Malang masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh para pengguna jasa. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya keluhan yang terjadi atas pelayanan yang dilakukan. Oleh karena itulah perlu dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu dapat tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat yang menerimanya seperti memberikan surat keterangan SIM sementara bagi masyarakat yang lolos pada semua tahapan dan kehabisan material, jalur praktek untuk tes yang sempit sudah sesuai standar yang telah ditetapkan Kepolisian Republik Indonesia, jaringan untuk memasukan data diri sering eror petugas segera berkoordinasi dengan pusat supaya segera memperbaikinya, memperbaiki kendaraan yang digunakan tes yang kurang enak perbaikan tersebut akan membuat masyarakat lebih mudah dalam mengikuti ujian praktek yang dilaksanakan di Satpas, segera menindak lanjuti pelayanan bagi masyarakat yang kehilangan SIM untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat, kejelasan prosedur dan

petugas informasi yang kompeten merupakan keinginan bagi semua masyarakat pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan, melakukan perbaikan komputer apabila terjadi eror dan melakukan pelatihan karyawan agar cepat tangga melayani sesuai standar yang telah ditetapkan. Upaya tersebut sangat penting dilakukan guna menciptakan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan Satpas Kota Malang.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang “Persepsi Masyarakat Pemohon SIM C Baru Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan SIM C Di Satpas Kota Malang” dalam melayani masyarakat Satpas memberikan Pelayanan yang sepenuhnya kepada masyarakat yang datang ke Satpas Kota Malang untuk membuat permohonan SIM (Surat Izin Mengemudi).

1. Persepsi masyarakat pemohon SIM C baru terhadap pelayanan Satpas sebagian masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan Satpas Kota Malang tersebut, namun ada juga keluhan yang terjadi karena masalah dalam pelayanannya seperti :
 - a. Sistem jaringan untuk memasukkan data diri sering eror, material untuk penerbitan SIM sering habis.
 - b. Sistem pelayannya tidak praktis bagi masyarakat yang kehilangan SIM.
 - c. Waktu yang dihabiskan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - d. Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti lokasi tes yang masih sempit serta jalur yang menyulitkan.
 - e. Kendaraan yang digunakan tes kurang enak.
 - f. Tidak adanya papan informasi jumlah kuota dalam 1 hari.
2. Masalah yang dirasakan masyarakat pada pelayanan Satpas Kota Malang sebagai organisasi publik masih memiliki kekurangan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan dari segi:
 - a. Segi prosedur pelayanan.
 - b. Waktu penyelesaian pelayanan
 - c. Produk pelayanan
 - d. Sarana dan prasarana
 - e. Kompetensi petugas pemberi informasi.
3. Upaya yang dilakukan petugas untuk memperbaiki pelayanan guna mengatasi masalah yang ada yaitu:
 - a. Menyediakan surat keterangan bagi yang sudah lolos ujian semuanya, bagi masyarakat yang kehabisan material SIM,

- b. Lokasi praktek yang sudah sesuai standar dari Perkap Nomor 9 Tahun 2012 tentang SIM di paragraf 4 ujian praktik I pasal 62.
- c. Berkoordinasi dengan pusat untuk segera memperbaiki jaringan yang eror.
- d. Akan sering mengecek kembali keadaan kendaraan yang digunakan tes.
- e. Petugas akan cepat tanggap dan segera menindak lanjuti pelayanan masyarakat yang kehilangan SIM supaya masyarakat tidak kesusahan lagi
- f. Akan meletakkan papan pada tempat yang lebih strategis lagi yang mudah dibaca oleh masyarakat yang hendak membuat permohonan SIM C dan memberi tahu petugas yang berada di layanan informasi supaya memberitahu jumlah kuota apabila ditanyakan oleh masyarakat.
- g. Akan segera berkoordinasi kembali dengan atasan bila ada komputer yang mengalami kendala supaya cepat diperbaiki dan memperbaiki SDM yang ada seperti mengikuti pelatihan supaya cepat tanggap dalam melayani masyarakat.

Saran

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik permohonan Surat Izin Mengemudi (SIM) maka banyak hal lagi yang perlu diperbaiki sehingga tercipta kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna jasa. Beberapa hal yang perlu diperbaiki lagi dalam pelayanan publik permohonan SIM antara lain sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan permohonan Surat Izin Mengemudi (SIM).
- b. Memberikan pelatihan-pelatihan terhadap sumber daya manusia yang bekerja dibagian pembuatan SIM agar lebih dapat melaksanakan standarisasi pelayanan pembuatan SIM sehingga pelayanan prima dapat dirasakan oleh masyarakat.
- c. Memberikan papan informasi yang strategis agar mudah dibaca oleh masyarakat atau pengguna jasa.
- d. Meningkatkan pengawasan atasan kepada bawahan supaya bila terjadi kekurangan segera diperbaiki lagi.
- e. Agar mengerti puas atau tidaknya masyarakat terhadap pelayanan di Satpas Kota Malang maka hendaknya disediakan box yang bertuliskan 4 pilihan yaitu tidak memuaskan, kurang memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan yang nantinya masyarakat dapat memasukan form yang disediakan ke box pilihannya. Hal ini agar pihak Satpas Kota Malang dapat mengerti indeks kepuasan dari

masyarakat untuk dapat memajukan pelayanan pembuatan SIM kedepannya.

Daftar Pustaka

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Perkap Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi
- Aw, Suranto 2010. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sarwono, Sarlito. 2011. *Psikologi Remaja Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Nasution M, nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004)
- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Hardiansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.