

KUALITAS PELAYANAN DALAM PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI KENDARAAN BERMOTOR (C) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SURAT IZIN MENGEMUDI KOTA MALANG

Rif'an Yusuf Saifulloh¹, M. Mas'ud Said², Sunariyanto³

Progam Studi Administrasi Publik,, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: rifanyusufs@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengamati kebiasaan penyelenggara jasa dalam memperpanjang Surat Izin Mengemudi (SIM) C, serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) yang berkedudukan di Kota Malang. Penyelenggara jasa angkutan umum memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang ingin dilaksanakan secara efisien dan memperhatikan tuntutan masyarakat. Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif, dengan mengumpulkan fakta melalui observasi, wawancara, dan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima aspek utama penyelenggara jasa yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima indikator ini mencerminkan bahwa mutu layanan perpanjangan SIM C di Satpas Kota Malang telah berjalan dengan cukup baik dan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan juga dinilai positif karena memenuhi tiga indikator penting, salah satunya adalah adanya sistem penyaluran keluhan dan saran yang dapat diakses masyarakat melalui berbagai media, seperti kotak saran di area pelayanan, call center, WA Bot Simpati, serta media sosial resmi seperti Instagram dan Facebook. Selanjutnya, survei yang dilakukan secara berkala dengan menggunakan berbagai metode, seperti kuesioner manual, media sosial, kotak saran, dan formulir digital, memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan dengan mudah. Satpas juga secara rutin melakukan evaluasi pra-layanan melalui survei kepuasan serta evaluasi internal, dengan tujuan mengidentifikasi dan menyelesaikan potensi hambatan pelayanan sedini mungkin. Penelitian ini juga mencatat adanya faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan. Faktor yang mendukung antara lain adalah meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan SIM, tersedianya fasilitas yang memadai, serta kualitas sumber daya manusia di Satpas yang kompeten. Sementara itu, faktor penghambat mencakup situasi antrean yang tidak kondusif, yang berakibat pada lamanya waktu tunggu dan ketidaknyamanan. Keadaan ini semakin diperburuk oleh maraknya praktik percaloan yang muncul akibat inefisiensi sistem serta kurangnya kesadaran hukum sebagian warga.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Faktor Pendukung dan Penghambat

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara yang harus diberikan secara adil, merata, dan profesional kepada seluruh warga negara. Pelayanan ini menjadi cerminan dari kualitas birokrasi dan sejauh mana prinsip good governance diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan (Arliman, 2018). Tidak hanya sekadar memenuhi kewajiban administratif, pelayanan publik juga berfungsi sebagai sarana utama interaksi antara negara dan masyarakat dalam pemenuhan hak-hak dasar warga negara (Siagian, 2012). Perkembangan era desentralisasi dan otonomi daerah telah mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, termasuk dalam hal administrasi lalu lintas seperti penerbitan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam kerangka ini, setiap

daerah diberi kewenangan untuk mengelola dan mengembangkan layanan berbasis kebutuhan lokal dengan tetap mengacu pada regulasi nasional (Abdul, 2017). Hal ini membuka ruang inovasi pelayanan, tetapi sekaligus menuntut kualitas layanan yang lebih akuntabel dan responsif.

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan dokumen legal yang diberikan kepada individu yang telah memenuhi syarat administratif, kesehatan, dan keterampilan berkendara, sebagaimana diatur dalam UU No. 22 Tahun 2009 Pasal 77 Ayat (1). Salah satu jenis SIM yang paling banyak dibutuhkan masyarakat adalah SIM C, khusus bagi pengendara kendaraan roda dua. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna kendaraan bermotor, kebutuhan akan layanan perpanjangan SIM C juga mengalami peningkatan.

Satpas Kota Malang sebagai lembaga pelaksana pelayanan SIM memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Instansi ini telah berupaya untuk melakukan berbagai pembaruan, seperti peningkatan sarana dan prasarana, penyederhanaan prosedur, serta pelaksanaan program SIM keliling untuk menjangkau masyarakat yang kesulitan mengakses kantor pusat pelayanan. Selain itu, sosialisasi dan pendidikan publik juga dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya kepemilikan SIM (Wawancara Kale, 2022).

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, beberapa masyarakat mengeluhkan prosedur perpanjangan SIM yang dinilai tidak efisien, adanya praktik lempar tanggung jawab antar petugas, serta antrean panjang yang tidak kondusif. Hal ini memperlihatkan adanya ketimpangan antara standar pelayanan ideal dengan realitas di lapangan (Gusriani, 2015). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang belum optimal dapat berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang lamban dan tidak transparan akan menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi negara. Maka dari itu, evaluasi terhadap implementasi lima dimensi kualitas pelayanan—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—perlu dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi masyarakat (Zeithaml et al., dalam Prasajo, 2023).

Urgensi dari penelitian ini terletak pada perlunya perbaikan sistem pelayanan publik dalam perpanjangan SIM C di Satpas Kota Malang. Mengingat SIM C adalah kebutuhan vital bagi sebagian besar pengguna kendaraan bermotor, pelayanan yang lambat, tidak manusiawi, atau bahkan diskriminatif akan menjadi hambatan dalam mewujudkan masyarakat yang taat hukum dan tertib lalu lintas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mendalam yang dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (C) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satuan Penyelenggaraan Administrasi Surat Izin Mengemudi Kota Malang”**

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat Di Satpas Kota Malang?

2. Bagaimana upaya Satpas Kota Malang meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) Di Satpas Kota Malang?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat Di Satpas Kota Malang?

Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah beberapa tujuan yang dapat diteliti berdasarkan latar belakang dan perkembangan permasalahan :

1. Untuk mengetahui, menjelaskan, dan mengkaji seberapa akurat layanan yang diberikan Satpas Kota Malang dalam hal perpanjangan SIM (C) guna memuaskan masyarakat.
2. Untuk mengetahui, menjelaskan, dan mengkaji apa saja yang dilakukan Satpas Kota Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan perpanjangan SIM (C) kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui, menjelaskan, dan mengkaji faktor-faktor yang mendukung atau menghambat mutu layanan perpanjangan SIM (C) kendaraan bermotor bagi kepuasan masyarakat di Satpas Kota Malang.

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan dan memperluas karya ilmiah yang dapat digunakan sebagai sumber untuk memajukan penelitian Manajemen Publik, khususnya yang berkaitan dengan Pendistribusian Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Kota Malang. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat mendorong peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama atau topik yang lebih spesifik sehingga dapat memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, khususnya masyarakat pengguna SIM C.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Satpas Kota Malang

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi para pihak yang berkepentingan, khususnya kepolisian, dalam menganalisis dan memahami kualitas layanan penyuluhan SIM C berdasarkan persepsi dan perasaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang.

- b. Bagi Masyarakat

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada masyarakat agar lebih memahami hak dan tanggung jawabnya dalam sistem

pelayanan publik, khususnya dalam hal penggunaan perizinan.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. Nasution (2004:101) menjelaskan bahwa mutu pelayanan merupakan bentuk upaya berkelanjutan dalam merespons kebutuhan serta harapan pelanggan, yang dilakukan melalui penyampaian layanan secara konsisten dan sesuai ekspektasi. Mutu jasa mencerminkan tingkat keunggulan tertentu yang diharapkan oleh pengguna dan dikelola untuk dapat memenuhi aspirasi mereka. Sementara itu, menurut Muniman, Said, dan Sekarsari (2022), mutu layanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem maupun prosedur administratif, melainkan juga ditopang oleh sikap dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang bersifat manusiawi serta tanggap terhadap kebutuhan warga. Sejalan dengan itu, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Prasajo, 2023:68) menyampaikan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas layanan dapat dinilai melalui lima aspek kunci: penampilan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berdasarkan pandangan tersebut, dapat disarikan bahwa konsep kualitas pelayanan merupakan proses pembaruan menyeluruh dalam cara pandang terhadap pemenuhan keinginan konsumen. Kualitas layanan yang tinggi menjadi kebutuhan vital bagi lembaga manapun, di mana instansi berupaya keras menyajikan layanan yang unggul, bersifat ramah, dan membangun kedekatan emosional dengan pelanggan, dengan tetap berfokus pada empat aspek utama: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.
2. Robert (1996) mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh aktivitas layanan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta oleh badan usaha milik negara dan daerah. Layanan ini dapat berupa barang maupun jasa, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjaga ketertiban umum. Selaras dengan pandangan tersebut, Fazirah, Sunariyanto, dan Abidin (2022) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan wujud nyata dari pengabdian lembaga pemerintah kepada masyarakat, dengan tujuan utama menjamin terpenuhinya kebutuhan mendasar serta hak-hak warga negara. Ruang lingkup pelayanan ini mencakup berbagai aspek kehidupan, seperti administrasi, pendidikan, layanan kesehatan, dan sektor lain yang menjadi tanggung jawab negara. Senada dengan itu, Sinambela dkk (2010:128) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk sekelompok orang dalam suatu komunitas, yang bertujuan memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun layanan tersebut tidak selalu berwujud produk fisik. Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses penyediaan layanan oleh institusi pemerintah dan BUMN/BUMD untuk memenuhi kepentingan masyarakat, yang dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan secara resmi.
3. Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Republik Indonesia sebagai tanda bahwa seseorang telah terdaftar dan teridentifikasi sebagai pengemudi yang sah. Dokumen ini diberikan kepada individu yang telah memenuhi syarat administratif, memiliki kondisi fisik dan mental yang sehat, memahami aturan lalu lintas, serta mampu mengoperasikan kendaraan bermotor dengan baik. Berdasarkan ketentuan Pasal 77 ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, setiap orang yang mengendarai kendaraan bermotor di jalan raya diwajibkan memiliki SIM yang sesuai dengan jenis kendaraan yang digunakannya.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagaimana dirumuskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, merupakan instrumen evaluatif yang menggambarkan tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan publik. Indeks ini diperoleh melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dengan mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, lalu membandingkannya dengan harapan dan kebutuhan mereka. Dalam konteks manajemen pemasaran, Kotler dan Keller (dalam Hasan, 2020:90–91) mengidentifikasi tiga pendekatan utama yang dapat digunakan untuk memantau dan menilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, yaitu: sistem pengumpulan keluhan dan saran (*suggestion and complaint system*), survei berkala untuk mengukur persepsi publik (*periodic surveys*), serta analisis terhadap ekspektasi pelanggan sebelum menerima layanan (*pre-service analysis*).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif sendiri merupakan suatu metode yang bertujuan untuk menghasilkan pemahaman mendalam terhadap suatu realitas sosial, di mana hasilnya tidak diperoleh melalui analisis statistik

atau prosedur kuantitatif lainnya (Moleong, 2000:03). Adapun pendekatan deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan secara rinci dan sistematis berbagai gejala yang muncul, baik yang bersifat alami maupun yang merupakan hasil konstruksi manusia (Moleong, 2000:17). Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan metode kualitatif deskriptif dalam penelitian ini berfungsi sebagai cara ilmiah untuk mengkaji dan menguraikan fakta yang relevan dengan objek kajian secara rinci, objektif, dan sesuai dengan sasaran penelitian. Setelah semua data terkumpul selanjutnya data tersebut di olah, di lapangan, peneliti berperan sebagai instrumen utama (human instrument) yang melakukan serangkaian kegiatan langsung untuk memperoleh data secara komprehensif dan utuh. Peneliti datang langsung ke lokasi penelitian, yaitu Satpas Kota Malang, untuk melakukan observasi terhadap petugas Satpas Kota Malang, serta masyarakat pemohon perpanjangan SIM C. Peneliti mengamati secara spontan suasana pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kondisi lingkungan fisik Satpas yang nantinya akan di analisa secara menyeluruh, sehingga peneliti dapat menggambarkan permasalahan-permasalahan Kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat Di Satpas Kota Malang. Tujuan penelitian ini adalah melukiskan variabel atau kondisi obyek yang diamati secara apa adanya tanpa adanya manipulasi.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, fokus kajian diarahkan pada perumusan masalah yang menjadi inti dari penelitian. Menurut Sugiyono (2013), fokus penelitian merupakan bentuk konsentrasi terhadap sasaran utama dari suatu studi, yang ditetapkan dengan merujuk pada persoalan yang relevan serta teori-teori yang mendasarinya. Dengan demikian, fokus utama dalam penyusunan penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat Di Satpas Kota Malang yang dikaji berdasarkan teori dari Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Prasojo, 2023:68) yakni : Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).
2. Upaya Satpas Kota Malang meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) Di Satpas Kota Malang. Yang ditelaah dengan teori kepuasan masyarakat menurut Kotler dan Keller dalam (Hasan, 2020:90-91) yakni: Sistem keluhan dan saran (*suggestion and*

recommended), Survei Periodik (Periodik Survei), dan Analisis Pralayanan.

3. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat Di Satpas Kota Malang.
(a) Fokus Pendukung : Kesadaran masyarakat akan pentingnya SIM, Fasilitas penunjang dan Kualitas sumber daya Satpas yang mempunyai. Faktor Penghambat : Antrian yang kurang Kondusif dan Adanya Calo.

Situs dan Latar Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Jl. Dokter Wahidin No.56, Kelurahan Rampal Celaket, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65111, dengan tujuan memperoleh data yang relevan untuk menjawab rumusan masalah serta merumuskan solusi yang sesuai berdasarkan teori yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sumber Data

Menurut Loafland (dalam Moleong, 2007), data utama dalam penelitian kualitatif berasal dari tuturan dan perilaku subjek penelitian, meskipun data pelengkap seperti dokumen dan materi tertulis lainnya juga memiliki peran penting. Untuk menunjang kelengkapan hasil kajian, digunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Adapun kedua jenis sumber data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Dengan menggunakan kertas-kertas, catatan-catatan yang ada pada pokok bahasan, pembicaraan-pembicaraan, dan pengamatan terhadap kejadian-kejadian, maka sumber-sumber data primer telah terkumpul. Data-data statistik yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan narasumber atau tempat-tempat lain yang relevan disebut sumber informasi primer (Sugiyono, 2015:187). Oleh karena itu, data-data pokok dalam penelitian ini bersumber dari masyarakat yang mengetahui pihak penyedia dan operatornya, yaitu pejabat Satpas Kota Malang dan masyarakat yang sedang mengurus perpanjangan SIM C.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber fakta sekunder merupakan kumpulan fakta yang diperoleh dari referensi terkini; sumber fakta sekunder tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti atau pengumpul data. Sebagai gantinya, penting bagi peneliti untuk memperoleh data dengan cara berkonsultasi dengan sumber perantara (Sugiyono, 2017:137). Terkait dengan judul penelitian yang berfokus pada pelayanan prima dalam penerbitan SIM kendaraan bermotor (C) dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Satpas Kota Malang, data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari telaah pustaka, buku, tesis,

artikel, dan dokumen yang terkait dengan teori kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, data sekunder sering kali mencakup bukti dari dokumen atau laporan historis yang telah disusun baik dalam koleksi arsip publik maupun pribadi (Indriantoro & Supomo, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Secara garis besar teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi 3 yang diuraikan sebagai berikut :

- a. Observasi
Observasi sebagaimana yang diungkapkan oleh (Djam'an & Aan, 2012) ialah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian. Teknik observasi yang digunakan peneliti ialah observasi non sistematis sehingga hanya mengutakaakan pengamatan yang dilakukan secara spontan dengan cara mengamati lingkungan penelitian dan individu yang ada di dalamnya dengan apa adanya dan bagaimana proses kegiatan pengintgerasian kualitas pelayanan perpanjangan SIM C yang telah dilalui.
- b. Wawancara
Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kegiatan wawancara untuk memperoleh data pendukung dimana peneliti akan mewawancarai informan yang mengetahui, berkecimpung dan merasakan langsung kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat di Satpas Kota Malang.
- c. Dokumentasi
Dalam hal ini dokumentasi yang dilakukan peneliti untuk mengkaji kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat di Satpas Kota Malang ialah dokumentasi berupa foto selama observasi, materi dan audio yang didapantakan selama wawancara, pengkajian film dokumenter di Satpas Kota Malang.

Teknik Analisis Data

Seperti yang dikatakan Miles, Huberman, dan Saldana (2014), ketika membaca statistik dalam studi kualitatif, kewajibannya menarik dan perlu diselesaikan lebih dari satu kali hingga lengkap dalam perjalanan untuk memahami data. Oleh karena itu, peneliti berencana untuk menerapkan strategi analisis data pada penelitian ini berdasarkan buku elektronik "Qualitative information analysis A techniques Sourcebook edition 3" oleh Miles, Huberman, dan Saldana, yang menggunakan 4 metode menarik untuk analisis data, yang disebutkan di bawah ini::

- a. Pengumpulan Data (Data Collection)
Menurut Miles, Huberman, dan Saldana pada tahun 2014, pengumpulan informasi merupakan bagian penting dari studi statistik. Oleh karena itu, informasi dikumpulkan dengan cara melihat orang, berbicara kepada mereka, dan mengumpulkan dokumen dari partisipan dalam penelitian, termasuk rekaman audio, gambar, dan statistik. Peneliti menerapkan observasi, wawancara, dan studi dokumen untuk mengumpulkan statistik guna menilai kualitas pelayanan penerbitan SIM kendaraan bermotor kepada masyarakat di Satpas Kota Malang. Setelah semua data terkumpul, peneliti akan mengidentifikasi masalah-masalah yang perlu ditangani pada tahap selanjutnya.
- b. Kondensasi Data (Data Condensation)
Pendekatan ini melibatkan pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan pengubahan data mentah. Dengan pilihan tentang desain penelitian dan pertanyaan, metode ini berlanjut di beberapa titik selama keseluruhan penelitian, dimulai jauh sebelum pengumpulan data. Untuk membuat analisis lebih sederhana dan siap untuk keputusan akhir, fakta-fakta diringkas menggunakan pengkodean, pembuatan topik, dan ringkasan catatan. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), pendekatan ini bukan sekadar langkah tambahan tetapi merupakan komponen penting dari evaluasi. Oleh karena itu, peneliti akan menangani informasi tentang penyedia yang luar biasa untuk memperbarui SIM dan dampaknya terhadap kepuasan publik di kota Satpas Malang dengan memilihnya (memutuskan), memfokuskannya (memfokuskan), menyederhanakannya (menyederhanakan), mengabstraksikannya (mengabstraksi), atau merombaknya (merombak). Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), pendekatan ini bukan sekedar langkah tambahan namun merupakan komponen penting dari evaluasi.
- c. Penyajian Data
Selanjutnya, peneliti menampilkan data. Statistik yang ditampilkan telah melewati satu tingkat diskonto. Demonstrasi ini dimaksudkan untuk membantu peneliti memahami topik yang diteliti dan langsung menuju ke langkah berikutnya. Biasanya, penyediaan informasi memerlukan pengorganisasian fakta-fakta yang sebelumnya telah dikurangi dan difokuskan yang memungkinkan Anda untuk menarik kesimpulan. Penyajian fakta dapat diselesaikan dengan berbagai metode, seperti bagan, ringkasan singkat, diagram, dan berbagai format, untuk memberikan penjelasan atas temuan dari evaluasi informasi tentang denda

penyedia dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor C dan hubungannya dengan kepuasan publik di Satpas Kota Malang.

d. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Pemikiran terakhir tentang seberapa tepat penyedia layanan untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor C dalam hal seberapa puas masyarakat merasakan pelayanan di Satpas kota Malang telah dikumpulkan secara konsisten selama seluruh petualangan penelitian. Ini dimulai saat peneliti tiba di lokasi penelitian dan melanjutkan dengan mengumpulkan statistik secara langsung. Peneliti berupaya untuk menilai dan menemukan tren umum, pemikiran, hubungan, kesamaan, dan kejadian yang sering terjadi, yang semuanya dapat disajikan dalam temuan akhir.

Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengecek data hasil wawancara dari berbagai narasumber yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi. Teknik ini digunakan guna meningkatkan validitas data dan memperkuat temuan penelitian. Triangulasi dilakukan secara menyeluruh terhadap berbagai data yang dikumpulkan agar interpretasi yang dihasilkan lebih meyakinkan dan objektif.

Pembahasan

Dalam hal ini kajian penelitian yang menguraikan mengenai kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat Di Satpas Kota Malang peneliti kaji dengan menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Prasoj, 2023:68) yang menghasilkan temuan sebagai berikut:

a) Bukti Langsung (Tangibles)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Prasoj, 2023:68), bukti langsung atau tangibles merujuk pada aspek fisik yang dapat dilihat, dirasakan, dan dinilai oleh konsumen dalam suatu pelayanan, yang mencakup fasilitas, peralatan, staf, serta cara penyampaian jasa. Tangibles ini berperan penting dalam membentuk kesan awal konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagai contoh, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, penampilan profesional staf, serta kelengkapan fasilitas yang ada di sebuah perusahaan atau lembaga, semuanya dapat mempengaruhi persepsi konsumen tentang seberapa baik kualitas pelayanan yang mereka terima. Dengan kata lain, tangibles adalah elemen-elemen fisik yang tidak hanya memberikan kenyamanan dan kemudahan, tetapi juga berfungsi sebagai indikator visual yang menandakan sejauh mana sebuah

perusahaan memperhatikan detail dan keseriusan dalam memberikan pelayanan.

Dengan keseriusan Satpas Kota Malang dalam menjaga kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat, fasilitas fisik yang dimiliki memiliki kelengkapan yang amat baik. Berdasarkan hasil temuan penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Prasoj, 2023:68) serta Nasution (2004:101), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada upaya penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, tetapi juga pada bagaimana penyampaian pelayanan tersebut dapat menciptakan kesan positif yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dalam konteks Satpas Kota Malang, fasilitas fisik yang sudah memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, loket yang tertata rapi, serta fasilitas penunjang untuk kelompok rentan, dapat dianggap sebagai bentuk bukti langsung (tangibles) yang berkontribusi pada kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Kehadiran sarana digital yang mendukung efisiensi dan transparansi juga mencerminkan upaya penyedia layanan untuk mengimbangi harapan pelanggan akan kemudahan dan kenyamanan dalam pengurusan SIM.

Namun, meskipun fasilitas fisik telah memenuhi standar yang baik, gangguan teknis pada sistem digital dan ketidaksempurnaan dalam pengelolaan sistem antrean menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada elemen fisik tersebut, tetapi juga pada pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas yang ada. Hal ini mempertegas pendapat Nasution (2004:101) yang menggarisbawahi bahwa kualitas pelayanan lebih ditekankan pada persepsi pelanggan, karena merekalah yang merasakan dan menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, meskipun fasilitas dan sarana yang disediakan sudah baik, masalah teknis yang mengganggu proses pelayanan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya akan memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

b) Keandalan (Reliability)

Dalam hal ini, keandalan mencakup kemampuan aparatur di Satpas Kota Malang dalam memahami dan melaksanakan prosedur kerja yang benar, serta menunjukkan kesiapan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Aparatur yang handal mampu memperbaiki kekurangan atau penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan, sekaligus memberikan arahan yang jelas dan tepat kepada masyarakat yang mungkin belum memahami alur atau prosedur layanan. Keandalan ini tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam menyelesaikan tugas dengan benar, tetapi juga kemampuan untuk memberikan pelayanan yang mudah dipahami dan memenuhi kebutuhan

pemohon. Oleh karena itu, kehandalan dalam pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di Satpas Kota Malang akan sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat, karena kesigapan, akurasi, dan konsistensi pelayanan akan menciptakan pengalaman yang lebih positif dan meminimalisir potensi kesalahan atau kebingungannya.

Berdasarkan teori dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Prasajo, 2023:68), kehandalan dalam pelayanan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Yamit (2010:3) juga mengemukakan bahwa kehandalan berkaitan dengan kemauan dan kemampuan penyedia jasa untuk melakukan layanan sesuai dengan harapan pelanggan, tanpa kesalahan. Rachman (2021:73) menambahkan bahwa kehandalan juga mencakup tingkat keakuratan dalam memberikan pelayanan dan memastikan prosedur dilaksanakan dengan tepat. Berdasarkan temuan penelitian ini, kehandalan petugas di Satpas Kota Malang terlihat jelas dalam implementasi prosedur operasional standar (SOP), yang mengatur setiap tahap dalam proses perpanjangan SIM C, mulai dari pendaftaran hingga penerbitan SIM. Petugas di Satpas Kota Malang menjalankan tugasnya dengan penuh kesigapan, mulai dari memberikan informasi yang jelas kepada pemohon, hingga memastikan semua tahapan dilakukan dengan akurat dan efisien, yang selaras dengan teori kehandalan yang dikemukakan oleh para ahli.

Selain itu, penggunaan sistem digital yang modern seperti antrean digital dan perangkat pendataan memadai semakin mendukung upaya kehandalan pelayanan. Pemantauan melalui CCTV sebagai bagian dari evaluasi transparansi menunjukkan upaya untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Evaluasi yang dilakukan baik secara internal oleh Satpas Kota Malang, maupun eksternal oleh Kementerian PAN-RB dan Ombudsman, juga menjadi bagian penting dalam menjaga kehandalan layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan keselarasan dengan teori kehandalan yang mengutamakan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan sesuai prosedur, serta perlunya pengawasan untuk menjaga konsistensi kualitas. Namun, meskipun kehandalan telah diterapkan dengan baik, tantangan terkait pemeliharaan sistem dan peningkatan kapasitas pelayanan tetap menjadi perhatian agar kualitas pelayanan terus meningkat dan dapat memenuhi harapan masyarakat.

c) Daya Tanggap (Responsiveness)

Aspek ini mencakup responsivitas petugas dalam menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat dengan cara yang efisien dan memadai. Daya tanggap mencerminkan sejauh mana petugas

atau aparaturnya dapat merespons masalah atau kebutuhan yang muncul dalam proses pelayanan dengan kesigapan dan perhatian penuh terhadap pelanggan.

Dalam konteks perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di Satpas Kota Malang, daya tanggap petugas sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pemohon dapat menerima layanan yang cepat dan memadai, baik itu dalam menjelaskan prosedur, mengatasi masalah teknis, atau memberikan informasi yang dibutuhkan. Petugas yang responsif dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka merasa kebutuhan dan masalah mereka diatasi dengan segera dan sesuai harapan. Oleh karena itu, analisis mengenai daya tanggap petugas dalam pelayanan di Satpas Kota Malang menjadi krusial untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan dapat memenuhi harapan masyarakat, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kepedulian terhadap kebutuhan pemohon SIM C.

Konsep ini juga ditekankan oleh Rachman (2021:73), yang menambahkan bahwa daya tanggap adalah faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan, terutama dalam situasi di mana pelayanan yang cepat dan responsif dapat mengurangi ketidaknyamanan pelanggan. Yamit (2010:3) juga menegaskan bahwa responsivitas dalam pelayanan harus melibatkan kemampuan untuk memberikan bantuan secara langsung, serta memastikan bahwa keluhan atau pertanyaan dapat diselesaikan dengan segera dan memadai.

Hasil temuan penelitian mengenai daya tanggap petugas di SATPAS Kota Malang menunjukkan adanya keselarasan dengan teori-teori tersebut. Petugas di SATPAS Kota Malang terbukti memiliki kesiapan untuk memberikan informasi yang jelas, baik melalui media sosial, website, maupun layanan tatap muka di loket informasi. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan respon terhadap pertanyaan masyarakat, serta sikap ramah dan profesional, menjadi faktor utama yang menonjol dalam pelayanan. Wawancara dengan petugas dan masyarakat menunjukkan bahwa petugas SATPAS sangat responsif dalam menangani pertanyaan dan keluhan, baik yang datang secara langsung maupun melalui media daring.

Namun, meskipun petugas SATPAS Kota Malang telah menunjukkan daya tanggap yang baik, masih ada beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Seperti yang disampaikan oleh beberapa masyarakat, pada jam-jam sibuk atau saat sistem mengalami gangguan teknis, responsivitas petugas masih terbatas oleh faktor-faktor eksternal, seperti antrean panjang atau masalah teknis yang mempengaruhi kecepatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek responsivitas sudah cukup memadai, ada ruang untuk perbaikan

lebih lanjut dalam manajemen antrean dan pemeliharaan sistem digital.

Secara kritis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun SATPAS Kota Malang telah berhasil menciptakan pelayanan yang responsif, perbaikan pada sistem digital dan prosedur operasional standar perlu dilakukan untuk mengurangi kendala yang timbul pada saat volume pemohon tinggi. Dengan optimalisasi sistem digital, serta pelatihan dan pembekalan berkelanjutan kepada petugas, SATPAS Kota Malang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, meskipun ada keselarasan antara temuan dan teori, masih ada kebutuhan untuk perbaikan yang lebih holistik, terutama dalam hal efisiensi pelayanan pada kondisi yang lebih sibuk.

d) Jaminan (Assurance)

Jaminan (Assurance) dalam teori kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan petugas layanan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Jaminan mencakup keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan serta menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam konteks ini, pelanggan merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas, didukung oleh kompetensi dan profesionalisme petugas.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Prasajo, 2023:68), jaminan (assurance) adalah tingkat kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan melalui sikap dan kemampuan petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, serta mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Sikap petugas yang percaya diri, kompeten, dan dapat memberikan penjelasan yang jelas, menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan rasa aman bagi pelanggan.

Sebagai contoh, dalam konteks pelayanan publik seperti perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), petugas yang menunjukkan kompetensi dalam menjelaskan prosedur, memberikan penjelasan yang akurat, serta menyelesaikan masalah dengan tepat, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Upaya Satpas Kota Malang dalam menjaga keamanan data pemohon juga menjadi bagian penting dari jaminan pelayanan. Dengan menerapkan sistem digital yang terintegrasi dan keamanan berlapis, Satpas berusaha memberikan jaminan bahwa data pemohon akan dikelola dengan baik dan aman. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Prasajo, 2023:68) transparansi dan keandalan sistem informasi adalah bagian dari jaminan yang dapat meningkatkan kepercayaan publik. Namun, meskipun ada langkah-langkah konkret yang diambil oleh petugas untuk melindungi data pribadi, beberapa masyarakat

masih merasakan kekhawatiran terkait transparansi dan perlindungan data pribadi mereka. Hal ini menunjukkan adanya celah yang perlu diperbaiki agar rasa aman dan kepercayaan publik dapat lebih kuat lagi.

Dari perspektif teori kualitas pelayanan, temuan ini sejalan dengan konsep jaminan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Prasajo, 2023:68), yang menekankan pentingnya komunikasi yang jelas dan keamanan dalam membangun kepercayaan pelanggan. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun petugas sudah berusaha untuk meningkatkan transparansi dan sistem keamanan, masih terdapat kekhawatiran di kalangan masyarakat mengenai pengelolaan data mereka. Hal ini menjadi pertimbangan penting dalam menilai apakah jaminan yang diberikan sudah sepenuhnya memadai.

e) Empati (Empathy)

Hasil temuan penelitian mengenai sikap empati yang ditunjukkan oleh petugas Satpas Kota Malang menunjukkan keselarasan yang kuat dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasajo (2023:69). Empati digolongkan sebagai salah satu dimensi utama yang berperan penting dalam penilaian kualitas pelayanan. Dimensi ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian yang tulus dan penuh kepada pelanggan, sehingga menciptakan rasa nyaman dan memperkuat hubungan positif antara penyedia layanan dan pemohon. Sikap ramah, sabar, serta perhatian penuh yang ditunjukkan oleh petugas Satpas Kota Malang, sebagaimana yang dijelaskan oleh Brigadir Rubben Rizky Handoko dan Aipda Yusuf, mencerminkan penerapan empati yang sangat baik dalam konteks pelayanan publik. Petugas berusaha memastikan bahwa setiap pemohon, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan seperti lansia atau penyandang disabilitas, merasa dihargai dan diperlakukan dengan adil melalui sikap sabar dan bantuan praktis yang mereka berikan.

Sikap empati yang diperlihatkan oleh petugas Satpas Kota Malang, yang tidak hanya memberikan informasi dengan sabar tetapi juga mendampingi masyarakat dalam memahami prosedur, sejalan dengan apa yang disarankan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yaitu pentingnya perhatian pribadi terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas Satpas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih manusiawi dan penuh perhatian, yang berfokus pada pengalaman pelanggan. Seperti yang dijelaskan oleh masyarakat seperti Reno Rizal dan Adimas, mereka merasa diperhatikan dan terbantu, tidak hanya sekadar diinstruksikan, tetapi juga diberikan penjelasan secara langsung yang mengurangi kebingungannya.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa sikap empati dapat berperan besar dalam menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Ketika petugas menunjukkan sikap sabar dan empatik dalam menghadapi keluhan atau kebingungan pemohon, mereka tidak hanya mengurangi ketidakpuasan tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan, sesuai dengan pemikiran Parasuraman yang menekankan bahwa empati berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Pendekatan yang lebih humanis, seperti yang digambarkan dalam wawancara dengan Aipda Yusuf, mengarah pada solusi yang lebih fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondisi pelanggan, sesuatu yang juga relevan dengan pemikiran Budi (2000:2) yang melihat empati sebagai bentuk perhatian yang lebih mendalam terhadap keadaan individual setiap pelanggan.

Kemudian dalam pembahasan selanjutnya yang mengkaji tentang upaya Satpas Kota Malang meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor C di Satpas Kota Malang yang dikaji melalui teori Kotler dan Keller dalam (Hasan, 2020:90-91) dengan mengusung tiga indikator telaah yang menghasilkan temuan sebagai berikut: a) Sistem keluhan dan saran (*suggestion and recommended*)

Menurut Kotler dan Keller dalam (Hasan, 2020:90-91), Sistem Keluhan dan Saran adalah suatu mekanisme yang memungkinkan pelanggan atau masyarakat untuk menyampaikan masukan, kritik, atau saran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau penyedia layanan. Sistem ini bertujuan untuk mendengarkan suara pelanggan dan menjadikannya sebagai alat untuk perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Instansi yang berorientasi pada pelayanan publik perlu menyediakan berbagai saluran atau media yang memudahkan masyarakat untuk memberikan keluhan dan saran. Hal ini penting untuk membangun komunikasi dua arah antara penyedia layanan dan penerima layanan. Beberapa saluran yang dapat digunakan antara lain kotak saran yang ditempatkan di lokasi strategis, kartu komentar yang dapat diisi oleh masyarakat dan dikirimkan ke instansi, serta hotline atau telepon khusus yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara langsung dan lisan. Penyediaan saluran ini mempermudah akses masyarakat untuk memberikan umpan balik, baik yang bersifat positif maupun negatif, guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Sistem keluhan dan saran ini juga mencerminkan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan memberikan ruang bagi

masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau saran, instansi dapat mengetahui kelemahan dalam sistem pelayanan mereka dan segera mengambil tindakan perbaikan. Selain itu, keberadaan sistem ini juga memperlihatkan adanya penghargaan terhadap pelanggan, karena mereka diberikan kesempatan untuk berperan aktif dalam proses evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.

Hasil penelitian mengenai penerapan Sistem Keluhan dan Saran di Satpas Kota Malang sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller dalam (Hasan, 2020:90-91), serta prinsip-prinsip yang terdapat dalam Kep. Men. PAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004. Menurut Kotler dan Keller, sistem keluhan dan saran yang efektif harus mudah diakses oleh pelanggan melalui berbagai saluran seperti kotak saran, telepon, email, atau media sosial, serta membutuhkan tanggapan yang cepat dan efektif terhadap setiap keluhan yang diterima. Hal ini sangat relevan dengan penerapan sistem di Satpas Kota Malang yang menyediakan kotak saran, call center, serta platform media sosial untuk menerima keluhan dan saran dari masyarakat secara transparan. Seperti yang diungkapkan oleh petugas di Satpas, mereka menawarkan beberapa saluran komunikasi, termasuk WA Bot Simpati Malang dan media sosial Polresta Malang Kota, yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan masukan dan keluhan.

Selain itu, Kotler dan Keller menekankan pentingnya analisis terhadap keluhan yang masuk guna mengidentifikasi pola masalah yang berulang, yang menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan. Di Satpas Kota Malang, hal ini diterapkan dengan prosedur tindak lanjut terhadap setiap keluhan yang diterima. Keluhan akan dicatat, ditindaklanjuti oleh petugas yang bertanggung jawab, dan jika diperlukan, akan dibahas dalam rapat internal untuk mencari solusi terbaik, seperti yang dijelaskan oleh petugas Satpas. Hal ini menunjukkan bahwa Satpas Kota Malang tidak hanya menyediakan saluran keluhan, tetapi juga memastikan ada proses evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Terkait dengan Kep. Men. PAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004, yang mengatur standar pelayanan publik, prinsip yang diterapkan dalam kebijakan tersebut adalah pentingnya adanya mekanisme yang transparan dan akuntabel dalam pelayanan publik, termasuk sistem keluhan dan saran. Satpas Kota Malang sudah mengimplementasikan hal ini dengan menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat dan memastikan setiap keluhan yang masuk mendapatkan respon yang tepat dan cepat. Ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, serta transparansi dalam pengelolaan layanan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem keluhan dan

saran di Satpas Kota Malang sudah sesuai dengan teori yang diajukan oleh Kotler dan Keller serta prinsip yang terdapat dalam Kep. Men. PAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004. Satpas Kota Malang menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendengarkan masukan masyarakat, merespons keluhan secara cepat dan efektif, serta melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap setiap keluhan yang masuk. Sistem ini juga mendukung terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, yang pada gilirannya dapat memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

b) Survei Periodik (Periodik Survei)

Survei periodik, menurut Kotler dan Keller dalam Hasan (2020:90-91), adalah metode penelitian yang dilakukan secara rutin untuk mengumpulkan data dan umpan balik dari pelanggan mengenai kepuasan, harapan, dan pengalaman mereka terhadap suatu produk atau layanan. Tujuan utama dari survei periodik ini adalah untuk memantau perubahan persepsi pelanggan dari waktu ke waktu serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Dengan melakukan survei secara teratur, organisasi dapat mengevaluasi efektivitas strategi yang telah diterapkan dan memahami tren kepuasan pelanggan. Data yang diperoleh melalui survei periodik ini dapat digunakan untuk mengembangkan inovasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta memberikan dasar yang kuat dalam pengambilan keputusan yang lebih akurat dan berbasis data. Survei periodik berfungsi sebagai alat penting dalam memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan, serta dalam memastikan bahwa layanan atau produk yang diberikan terus berkembang sesuai dengan harapan pelanggan.

Hasil temuan penelitian mengenai survei periodik di Satpas Kota Malang sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller dalam konteks kepuasan pelanggan, yang menekankan pentingnya mengumpulkan umpan balik secara teratur untuk menilai kepuasan, harapan, dan pengalaman pelanggan. Survei periodik berfungsi untuk memantau perubahan persepsi pelanggan dari waktu ke waktu dan memberikan informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan. Sebagaimana dijelaskan dalam wawancara, Satpas Kota Malang menerapkan survei periodik menggunakan berbagai metode, seperti kuesioner langsung, kotak saran, dan platform digital, untuk mengumpulkan masukan dari masyarakat mengenai pengalaman mereka dalam mengurus SIM. Dengan demikian, Satpas Kota Malang secara aktif mengikuti teori Kotler dan Keller, yang mendorong evaluasi berkelanjutan terhadap pelayanan dengan menggunakan data pelanggan untuk membuat

keputusan yang lebih tepat dan berbasis kebutuhan pasar.

Selain itu, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan oleh Satpas Kota Malang juga sejalan dengan prinsip-prinsip Kep. Men. PAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004, yang mengatur standar pelayanan publik dan menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap pelayanan publik. Survei periodik yang dilakukan Satpas Kota Malang, dengan kerjasama pihak eksternal seperti Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) dan Puslitbang Polri, menjadi dasar yang kuat untuk mengukur kualitas pelayanan dan memastikan bahwa pelayanan tersebut terus diperbaiki. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, Satpas Kota Malang dapat mendeteksi kelemahan dalam pelayanan dan melakukan inovasi yang diperlukan untuk meningkatkan transparansi dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil survei, Satpas Kota Malang melakukan perbaikan yang signifikan, seperti optimalisasi sistem antrean dan peningkatan pelayanan informasi melalui WA Bot Simpati Malang Kota, yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan mempercepat proses layanan. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan yang ada dalam Kep. Men. PAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004, yang mengutamakan akuntabilitas dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Survei periodik ini membantu Satpas Kota Malang untuk tidak hanya mengetahui masalah yang ada, tetapi juga menciptakan perbaikan berkelanjutan dalam upaya meningkatkan pengalaman pemohon SIM. Secara keseluruhan, hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Satpas Kota Malang telah berhasil mengimplementasikan teori kepuasan pelanggan dan prinsip pelayanan publik yang baik dengan melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan melalui survei periodik. Dengan langkah ini, Satpas Kota Malang tidak hanya memahami harapan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

c) Analisis Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller dalam Hasan (2020:90-91), analisis pelayanan merupakan proses penting untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau penyedia layanan. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan menganalisis catatan pelayanan, yakni melihat apakah masyarakat yang sebelumnya telah menggunakan layanan publik merasakan kualitas pelayanan yang disediakan. Dalam konteks ini, penyedia layanan dapat memanfaatkan umpan balik dari masyarakat untuk menilai apakah mereka merasa puas atau tidak dengan pelayanan yang diterima. Analisis ini memungkinkan penyedia layanan untuk mengidentifikasi alasan

ketidakpuasan yang mungkin timbul dari pelanggan, seperti masalah dalam efisiensi, efektivitas, atau interaksi yang kurang memadai antara petugas dan pengguna layanan. Dengan pemahaman ini, penyedia layanan dapat melakukan perbaikan yang dibutuhkan, baik dari sisi proses, komunikasi, atau fasilitas yang disediakan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat. Pendekatan ini membantu memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga lebih responsif terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra organisasi.

Dalam hal ini, Satpas Kota Malang telah menerapkan metode ini dengan melaksanakan evaluasi rutin, seperti yang diungkapkan oleh Brigadir Rubben Rizky Handoko, yang menyatakan bahwa analisis pelayanan dilakukan untuk memastikan tidak ada kendala yang berarti dalam proses pelayanan. Evaluasi tersebut meliputi kesiapan petugas, sistem antrian yang lancar, serta ketersediaan informasi yang jelas bagi masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Satpas Kota Malang tidak hanya melakukan analisis pelayanan, tetapi juga secara aktif menanggapi temuan-temuan yang muncul melalui proses evaluasi ini. Misalnya, setelah menemukan kebingungan masyarakat terkait prosedur pembuatan SIM, mereka mengembangkan WA Bot Simpati Malang Kota dan mengoptimalkan sistem antrian online, yang berfungsi untuk mengurangi waktu tunggu dan memberikan informasi secara lebih jelas dan cepat. Hal ini selaras dengan teori yang diajukan oleh Kotler dan Keller, di mana perbaikan layanan yang berkelanjutan berdasarkan umpan balik yang diterima sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mendukung teori analisis pelayanan yang diusung oleh Kotler dan Keller, di mana perbaikan yang dilakukan oleh Satpas Kota Malang berdasarkan evaluasi rutin menunjukkan bahwa analisis pelayanan mereka berfungsi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan melakukan evaluasi terus-menerus dan menanggapi setiap potensi hambatan atau kekurangan, Satpas Kota Malang berhasil menciptakan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan perpanjangan SIM C di Satpas Kota Malang yang diidentifikasi meliputi: (1) kesadaran masyarakat akan pentingnya SIM, yang mendorong kepatuhan terhadap aturan lalu lintas dan berkontribusi terhadap kelancaran pelayanan; (2) fasilitas penunjang yang memadai, seperti ruang

tunggu yang nyaman dan sistem antrian yang jelas; serta (3) kualitas sumber daya manusia di Satpas, di mana petugas telah mengikuti pelatihan dan memiliki kompetensi profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan, yakni: (1) antrian yang kurang kondusif, disebabkan oleh tingginya volume pemohon dan kurangnya fasilitas pendukung, yang berdampak pada waktu tunggu yang lama dan ketidaknyamanan; serta (2) adanya praktik percaloan, yang muncul akibat rendahnya kesadaran hukum dan ketidakefisienan sistem pelayanan, sehingga merusak kepercayaan masyarakat terhadap proses resmi. Kedua hal ini menjadi tantangan utama dalam menjaga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Satpas Kota Malang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (C) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satuan Penyelenggaraan Administrasi Surat Izin Mengemudi Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Satpas Kota Malang memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, namun masih dihadapkan pada beberapa kendala yang perlu dibenahi.

1. Kualitas pelayanan yang mencakup aspek bukti langsung (tangibles) Dari segi bukti fisik, fasilitas yang tersedia di Satpas Kota Malang cukup lengkap dan bersih, mulai dari ruang tunggu, toilet, loket pelayanan, hingga area uji praktik. Penerapan teknologi seperti antrian digital dan pendaftaran online juga menjadi poin plus
2. Keandalan pelayanan di Satpas Kota Malang tergolong baik karena petugas umumnya menjalankan tugas sesuai prosedur dan jadwal, terutama dalam verifikasi data dan penerbitan SIM. Namun, saat jumlah pemohon membludak, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas menyebabkan antrian menumpuk. Oleh karena itu, peningkatan keandalan masih diperlukan melalui penyesuaian kapasitas layanan dengan volume pemohon.
3. Ketiga, Daya Tanggap (Responsiveness) Petugas di Satpas menunjukkan sikap yang responsif terhadap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat. Mereka cepat dalam menanggapi keluhan serta sigap dalam memberikan bantuan, termasuk dalam mengarahkan pemohon yang belum memahami prosedur. Responsivitas ini juga terlihat dari adanya layanan berbasis digital seperti WhatsApp Bot Simpati, yang memberikan akses cepat terhadap informasi. Meskipun demikian,

- keterbatasan dalam menyebarluaskan informasi layanan kepada masyarakat luas menjadi catatan penting agar daya tanggap tidak hanya sebatas reaktif, tetapi juga proaktif.
4. Keempat, Jaminan (Assurance) dari aspek jaminan, petugas menunjukkan profesionalisme yang baik melalui keterampilan, keramahan, serta kejelasan informasi yang disampaikan. Hal ini diperkuat dengan partisipasi aktif mereka dalam berbagai pelatihan peningkatan kualitas kerja. Keberadaan sertifikat pelatihan menjadi bukti bahwa petugas memiliki kompetensi dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pemohon. Namun, tantangan tetap muncul ketika ada praktik calo, yang merusak citra jaminan atas keadilan dan transparansi pelayanan. Oleh karena itu, penguatan pengawasan dan pengendalian internal perlu lebih ditingkatkan.
 5. Kelima, Bukti Fisik (Tangibles), dari segi bukti fisik, fasilitas yang tersedia di Satpas Kota Malang cukup lengkap dan bersih, mulai dari ruang tunggu, toilet, loket pelayanan, hingga area uji praktik. Penerapan teknologi seperti antrean digital dan pendaftaran online juga menjadi poin plus. Namun, keterbatasan ruang saat antrian membludak dan kurangnya penyebaran informasi visual mengenai alur pelayanan masih menjadi kelemahan. Oleh sebab itu, pengembangan infrastruktur pelayanan serta pemanfaatan media informasi harus terus ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih nyaman dan terbantu selama proses pelayanan.

Kemudian, dari sudut pandang teori kepuasan masyarakat Kotler dan Keller dalam (Hasan, 2020:90-91), pelayanan yang diberikan oleh Satpas Kota Malang telah mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dibuktikan dengan beberapa indikator berikut:

Pertama, Sistem keluhan dan saran (*suggestion and recommended*). Yang mana sistem keluhan dan saran yang diterapkan oleh Satpas Kota Malang telah dijalankan secara terbuka dan terintegrasi melalui berbagai saluran, seperti kotak saran di area pelayanan, call center, WA Bot Simpati, serta media sosial resmi seperti Instagram dan Facebook. Masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aduan secara langsung maupun online, termasuk melalui jalur aduan ke Polres jika ditemukan dugaan penyimpangan. Setiap keluhan yang masuk dicatat, didisposisikan kepada petugas yang bertanggung jawab, dan ditindaklanjuti sesuai tingkat urgensinya—baik secara langsung maupun melalui evaluasi internal. Prosedur ini menunjukkan bahwa Satpas Kota Malang tidak hanya menyediakan akses pengaduan yang jelas dan mudah dijangkau, tetapi

juga menunjukkan komitmen terhadap transparansi, akuntabilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Kedua, survei periodik menunjukkan bahwa Satpas Kota Malang telah secara konsisten melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai sarana evaluasi dan perbaikan layanan. Survei dilakukan melalui berbagai metode, seperti kuesioner manual, kotak saran, media sosial, dan formulir digital, yang memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik secara mudah dan beragam. Satpas juga bekerja sama dengan institusi seperti Universitas Muhammadiyah Malang, Kemenpan RB, dan Puslitbang Polri dalam pelaksanaan dan analisis survei, termasuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survei ini telah digunakan untuk melakukan berbagai inovasi, seperti perbaikan sistem antrean dan penguatan layanan informasi publik melalui WA Bot Simpati Malang Kota. Dengan penerapan survei periodik, Satpas Kota Malang menunjukkan komitmennya dalam membangun pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat dan memperkuat akuntabilitas melalui evaluasi berkelanjutan.

Ketiga, Satpas Kota Malang telah menerapkan analisis pelayanan secara rutin melalui evaluasi internal dan survei kepuasan masyarakat guna mengidentifikasi serta mengatasi hambatan pelayanan sejak dini. Evaluasi ini mencakup kesiapan petugas, kelancaran prosedur, ketersediaan fasilitas, dan efektivitas informasi. Hasilnya mendorong perbaikan nyata seperti optimalisasi sistem antrean online dan pengembangan WA Bot Simpati, yang secara keseluruhan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang masih menjadi catatan penting. Faktor pendukung terdiri dari : kesadaran masyarakat akan pentingnya SIM, Fasilitas yang memadai, dan kualitas sumber daya Satpas yang mempunyai. Sedangkan faktor penghambatnya ialah kondisi antrian yang kurang kondusif, yang menyebabkan lamanya waktu tunggu dan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Kondisi ini diperparah dengan adanya praktik percaloan, yang muncul akibat ketidakefisienan sistem pelayanan serta rendahnya kesadaran hukum sebagian masyarakat. Keberadaan calo tidak hanya menurunkan kepercayaan terhadap instansi publik, tetapi juga bertentangan dengan prinsip keadilan, efisiensi, dan transparansi dalam pelayanan sebagaimana diatur dalam Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014 dan asas pelayanan dalam UU Pelayanan Publik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis menyarankan beberapa langkah strategis untuk

meningkatkan kualitas pelayanan perpanjangan SIM C di Satpas Kota Malang.

1. Perlu adanya digitalisasi layanan dan antrean perlu diterapkan secara terintegrasi melalui aplikasi mobile dan anjungan antrean digital guna mempercepat proses, mengurangi antrean, serta meningkatkan transparansi.
2. Perlunya penerapan One Stop Service atau pelayanan satu pintu sangat penting untuk menyederhanakan alur pelayanan, di mana petugas dilatih menangani seluruh tahapan perpanjangan agar pelayanan menjadi lebih efisien dan nyaman.
3. Pemerintah perlu menyediakan pojok edukasi dan pendampingan bagi kelompok rentan, seperti lansia dan buta huruf, diperlukan agar semua warga mendapat akses layanan secara adil melalui informasi visual dan bantuan langsung.
4. Perlu adanya evaluasi layanan yang sebaiknya ditingkatkan dengan menyediakan perangkat digital untuk umpan balik langsung dari masyarakat, yang akan membantu Satpas dalam mengidentifikasi kekurangan dan mendorong budaya kerja yang responsif terhadap kebutuhan publik.

Daftar Pustaka

- Abdul, S. (2017, Juli 28). *Otonomi Daerah Esensi, Tujuan dan Manfaatnya Bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*. Diambil kembali dari Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung:
<https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/otonomi-daerah-esensi-tujuan-dan-manfaatnya-bagi-provinsi-kepulauan-bangka-belitung> (Diakses pada 16 Februari 2021)
- Arliman, L. (2018). Keterbukaan Informasi Publik Untuk Mendukung Kinerja ASN yang Berkarakter dan Proporsional. *Jurnal Cendikia Hukum*. Vol 3, No 2 , <https://ejurnal.stih-pm.ac.id/index.php/cendekeahukum/article/view/18>.
- Budi, I. (2000). *Total Quality Management: Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.
- Djam'an, S., & Aan, K. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Fazirah, E. N., Sunariyanto, & Abidin, A. Z. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) (Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak PengendalianPenduduk Dan Keluarga Berencana Kota). *Jurnal Respon Publik*. No. 16 No. 9, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/17961/13621.93-104>.
- Hasan, S. (2020). *Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan (Upaya Membangun BUMD)*. Serang: Media Madani.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edisi 3*. United State Of America: SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Muniman, Said, M. M., & Sekarsari, R. W. (2022). Kualitas Pelayanan Pulik Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. *Jurnal Respon Publik*. Vol 16 No 10, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/18742.95-105>.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen jasa terpadu : Total service management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prasojo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: CV. Tahta Media Group .
- Robert. (1996). *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, S. P. (2012). *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeda.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.