
(Original Article)

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Sim Satlantas Polres Takalar

Siti Widya Candra^{1*}, Lukman Hakim², Adnan Ma'ruf³

¹Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

²Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Correspondence: widyacandra@gmail.com

Abstract

This research aims to evaluate the quality of public services for making driving licenses at the Takalar Police traffic police driving license administration unit office by considering analysis of service costs, service facilities and service attitudes. The research method uses a descriptive qualitative approach where data is obtained through interviews, observations and documentation in the field involving various related parties such as traffic police officers and SIM service users who have direct experience with services at the Takalar Police Traffic Unit. The results of the research show that the quality of public services at the Takalar Police traffic police office is influenced by several inhibiting factors such as service costs, service attitudes of officers, inadequate availability of facilities and still need to be improved. In-depth analysis of aspects that provide a comprehensive picture of the quality of public services at the Takalar Police Traffic Unit.

Keywords: *quality, service, sim administration*

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM satlantas Polres Takalar dengan mempertimbangkan analisis biaya pelayanan, fasilitas pelayanan, dan sikap pelayanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dimana data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi lapangan yang melibatkan berbagai pihak yang terkait seperti petugas satlantas dan pengguna layanan SIM yang memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan di Satlantas Polres Takalar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di kantor satlantas Polres Takalar dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat seperti biaya pelayanan, sikap pelayanan petugas, ketersediaan fasilitas yang kurang memadai dan masih perlu diperbaiki. Analisis mendalam terhadap aspek-aspek yang memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan publik di Satlantas Polres Takalar.

Kata kunci: *kualitas, pelayanan, administrasi sim*

Pendahuluan

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal 1 ayat 1, dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik (Alrasid et al., 2022).

Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 4), menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Menurut Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa: Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (performance), keandalan (reliability), kemudahan dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers). Konsep kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Selain itu, konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (Responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability) Lebih jelasnya, dapat diuraikan mengenai bentukbentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman sebagai berikut (Stemvelt, 2004):

- a) Bukti fisik (tangibility) Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian.
- b) Pelayanan yang diberikan (reliability) Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat Konsep dan Teori Pelayanan Publik.
- c) Daya tanggap (responsiveness) Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai

keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Sayangnya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan (Musdalipa et al., 2017).

Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah atau badan umum untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Hal ini mencakup berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, administrasi, perizinan, dan banyak lagi. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat secara umum dan menciptakan kondisi yang mendukung kesejahteraan dan kehidupan yang berkualitas bagi warga negara. Pelayanan publik menjadi bagian integral dari fungsi pemerintah dalam memenuhi tanggung jawabnya terhadap warga negara.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama dalam upaya reformasi pemerintah untuk mencapai tujuan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik sangat perlu memperhatikan sebuah kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan akan terpenuhi jika memberikan pelayanan yang dapat memenuhi minimal enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik. Berdasarkan pada teori yang dikatakan oleh (Gasperz, 2000) yaitu “kepastian waktu pelayanan, tanggung jawab, kesopanan, akurasi pelayanan, keramahan, kelengkapan, serta kemudahan dalam mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang telah diberikan memenuhi standar tersebut, maka mampu dikatakan kebutuhan telah terpenuhi dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan peraturan perundang undangan lalu lintas Pasal 77 ayat 1 UU No.22 Tahun 2009 tentang setiap warga Indonesia yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai jenis kendaraan bermotor yang di kemudikan. Oleh karena itu, mengurus untuk mendapatkan surat izin mengemudi merupakan hal yang diharuskan bagi setiap warga negara Indonesia yang hendak berkendara. Berkaitan dengan hal ini, Kepolisian Republik Indonesia merupakan fungsi instansi publik pada bidang ketertiban masyarakat, keamanan, penegak hukum, dan pelayanan pada masyarakat. Dapat dikatakan bahwa polisi sangat berperan dalam pelayanan publik. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh instansi kepolisian kepada masyarakat adalah dengan penerbitan administrasi lalu lintas yaitu penerbitan Surat Izin Mengemudi.

Di Indonesia, Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan.

Terkait dengan pelayanan SIM, satuan penyelenggara administrasi SIM satlantas polres Kabupaten Takalar merupakan salah satu gerai penerbitan SIM, sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan serta sarana dan prasarana yang baik untuk memudahkan masyarakat dalam penerbitan SIM. Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi

masyarakat umum tentu sudah tidak asing sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam berkendara. Pembuatan SIM tiap Kota atau Kabupaten hanya terpusat pada satu tempat yaitu Polrestabes Kota/Kabupaten sehingga sering terjadi tumpukan massa. Masalah utama dari proses pembuatan SIM Polres Takalar khususnya di Satlantas adalah kurangnya informasi terkait pengurusan Surat Izin Mengemudi kepada masyarakat dan adanya biaya tambahan yang tidak resmi, yang dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. dalam pelayanan pembuatan SIM setiap calon, harus mengikuti proses pembuatan SIM sesuai dengan aturan yang ada di Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang SIM.

Sedangkan dalam kenyataan pelaksanaan pembuatan SIM tidak mengikuti mekanisme yang sesuai dengan SOP, dari pendaftaran langsung penerbitan SIM tanpa melalui ujian praktek, pelaksanaan yang dilakukan oleh unit penerbit SIM tidak sesuai dengan aturan SOP Surat Izin Mengemudi, Hal ini bisa menimbulkan mallpraktik yaitu melalui "Perantara". Karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur dan harus menunggu antrian yang sangat panjang dan lama. Hal ini juga dapat mengakibatkan pembengkakan biaya pengurusan karena tidak sesuai dengan administratif dengan adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan diluar ketentuan oleh pengurusan. Tetapi tidak sedikit pula yang bilang petugas tidak menerima pemberian yang bersifat informal atau pungli (Ardiyanti & Tripuro, 2022).

Menurut Lavenia, (2018) dalam Maghfirani and Khozin (2021) Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam hal ini aparaturnya kepolisian sebagai pelayan masyarakat dihadapkan pada tugas pokok yang cukup berat. Diharapkan bahwa sistem penyelenggaraan pemerintah akan mendapat manfaat dari reformasi. Hal ini tentunya dapat dilihat dari keberpihakan bagaimana pemerintah memperhatikan kepentingan masyarakat. Namun, faktanya adalah bahwa Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme semakin meningkat di Indonesia, yang tentunya berdampak negatif pada sistem dan citra pelayanan publik di mata masyarakat. Selain itu, kasus Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme juga meningkat di beberapa daerah.

Pungli SIM adalah salah satu contoh korupsi, kolusi, dan nepotisme. Peraturan Pemerintah RI Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak menetapkan biaya untuk proses penerbitan SIM. Untuk SIM A dan B, biayanya adalah Rp.120.000.- (seratus dua puluh ribu rupiah), dan untuk SIM C, biayanya adalah Rp.100.000.- (seratus ribu rupiah). Namun, pada kenyataannya, hal tersebut tidak berjalan sesuai harapan. Tim Saber Pungli Polri menemukan bahwa biaya yang diluar ketentuan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) hingga Rp. 600.000,- (enam ratus ribu rupiah) per orang untuk setiap permohonan SIM. Hal ini membuktikan bahwa adanya peran calo didalam proses pembuatan SIM. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM satlantas Polres Takalar.

Metode

Dalam melakukan suatu penelitian ilmiah perlu diketahui dan dipelajari metode penelitian. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, dimana dengan pendekatan ini peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa yang terjadi. Sehingga apa yang diperoleh di lapangan bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

Tipe penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dalam penelitian ini tipe deskriptif digunakan untuk penelitian yang mendalam tentang individu, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu. Tujuannya untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam dari suatu entitas. Untuk memperoleh data, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini melalui: 1) Observasi (observation) atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian kualitatif. Menurut (Ismail, 2020) observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang sifatnya lebih spesifik dibanding teknik lainnya. 2) Wawancara Menurut Saroso dalam (Salvina & Zulkarnain, 2022) Wawancara adalah salah satu alat yang banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara memungkinkan penelitian mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan konteks. Teknik ini bertujuan agar mendapatkan dan melihat secara langsung bagaimana sistem kearsipan pada Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kabupaten Gowa. 3) Dokumentasi Menurut Fuad & Sapto dalam (Yusra et al., 2021) Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif yaitu jenis data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka.

Teknik analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis data Model Miles dan Huberman dalam (Aisyi, 2020) terdapat 3 (tiga) aktivitas dalam analisis data, yaitu: 1. Reduksi data, Proses analisis pertama yang harus dilakukan dalam penelitian kualitatif Model Miles dan Huberman adalah reduksi data. Dalam penelitian, reduksi data dilakukan untuk menyeleksi data yang sudah diperoleh kemudian diorganisasikan agar dapat terlihat jelas perbandingan dari berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber serta kemudian disajikan dengan baik. 2. Penyajian data, Penyajian data dibutuhkan untuk dapat melihat secara jelas fakta yang terjadi di lapangan yang diteliti. Penyajian data menurut Miles dan Huberman dalam (Aisyi, 2020) adalah “sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan”. 3. Penarikan kesimpulan, Pada penelitian kualitatif ini, verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, hipotesis dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

Biaya Pelayanan

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2013) rincian biaya pelayanan merujuk pada semua komponen biaya yang terkait dengan penyediaan layanan kepada pelanggan, termasuk biaya operasional, biaya overhead, biaya sumber daya manusia, dan biaya lainnya yang terkait langsung atau tidak langsung dengan proses pelayanan. Dan menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006) Rincian biaya pelayanan mencakup semua biaya yang terkait dengan penyediaan layanan kepada pelanggan, termasuk biaya produksi atau pengadaan produk, biaya distribusi, biaya promosi, biaya penjualan, dan biaya dukungan pasca penjualan.

Terkait rincian biaya pelayanan di Polres Takalar mengemukakan biaya penerbitan SIM sudah diatur oleh PP Nomor 76 tahun 2020 yang mengatur tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kepolisian Negara Republik Indonesia. Tetapi Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu masyarakat pengguna SIM ini yaitu di Polres Takalar khususnya bagian pelayanan SIM ini biayanya kurang

detail karena adanya biaya tambahan lain ketika pengguna sudah di tempat padahal sebelumnya tidak disebutkan.

Di pelayanan Surat Izin Mengemudi ini terdapat sistem Percaloan di dalam pelayanan ini. Ada atau tidaknya percaloan di Polres Takalar di dalam pelayanan SIM ini dan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna SIM hal ini membuktikan bahwa masih adanya sistem percaloan yang terjadi dalam proses pengurusan SIM di Kantor Satlantas Polres Takalar. Kemudian peneliti memberikan saran bahwa dengan sigap menindak lanjuti adanya oknum percaloan tersebut. Maka dari itu peneliti ingin meminta pertanggungjawaban terhadap beberapa oknum percaloan tersebut dan melakukan wawancara terhadap petugas pelayanan administrasi sim mengenai percaloan dan memberikan sanksi terhadap oknum percaloan tersebut, dan hasil wawancara tersebut mengatakan bahwa. Benar, jika ada terdapat oknum yang menyalahgunakan wewenangnya akan dengan sigap melakukan tindakan hukum dengan tegas sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pengguna SIM dan berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu peserta pembuatan SIM, dalam hasil wawancara terungkap bahwa pelayanan di Polres Takalar dalam pembuatan SIM itu sudah baik karena salah satu peserta pembuatan SIM tidak mengalami kesulitan apapun selama proses pembuatan SIM tersebut.

Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna SIM peneliti menyimpulkan bahwa terkait biaya pelayanan pembuatan SIM di Kantor Satlantas Polres Takalar kurang terbuka terkait biaya yang dikenakan untuk pendaftaran SIM.

Adapun faktor lain yang menghambat pelayanan dari pembuatan SIM di Polres Takalar yaitu jaringan karena apabila terjadi kesalahan jaringan maka komputerisasi tidak berfungsi dengan kata lain terjadinya eror, dan dari kesimpulan hasil wawancara kepada petugas pelayanan administrasi sim menyatakan bahwa faktor penghambatnya yaitu jaringan karena apabila terjadi kesalahan jaringan maka komputerisasi tidak berfungsi dengan kata lain terjadinya eror dan semua prosedur tidak boleh melangkah apabila koneksi jaringan bermasalah di pembuatan foto, maka harus menunggu sampai jaringan kembali normal. Apabila hal tersebut terjadi maka solusinya yaitu satlantas Polres Takalar akan berkoordinasi lewat Group pelayanan SIM dan akan diperbaiki oleh teknisi mengenai masalah tersebut, jadi faktor penghambat tersebut bisa terkordinir dengan baik.

Fasilitas Pelayanan

Menurut Subroto (2016) “fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan kerja ini dapat berupa benda-benda maupun uang.

Polres Takalar menyediakan beberapa fasilitas untuk pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi seperti yang dikatakan oleh petugas pelayanan administrasi SIM bahwa dari hasil wawancara bahwa fasilitas pelayanan di Polres Takalar sudah mencakup beberapa area yang dirancang untuk memudahkan pemohon SIM untuk proses pembuatan SIM. Untuk fasilitas pelayanan SIM di Polres Takalar mencakup ruang tunggu, loket pelayanan, ruang administrasi, ruang ujian praktik, dan fasilitas penunjang lainnya seperti mesin fotokopi dan tempat pengisian formulir. Adapun hasil wawancara bersama dengan salah satu pengguna SIM yang mengatakan bahwa wawancara bahwa fasilitas pelayanan SIM di Polres Takalar menurut saya sudah bagus dan nyaman. Jadi, fasilitas pelayanan yang ada pada Kantor Satlantas Polres Takalar sudah cukup baik dan nyaman.

Sikap Pelayanan

Sikap pelayanan merujuk pada cara petugas atau tenaga layanan publik berinteraksi dengan masyarakat atau pelanggan dalam konteks memberikan layanan atau memenuhi kebutuhan mereka. Ini mencakup berbagai aspek seperti responsivitas, kesabaran, keramahan, empati, kemauan untuk membantu, dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya.

Sikap pelayanan yang baik sangat penting, ini karena petugas berinteraksi langsung dengan masyarakat yang datang untuk mengurus SIM. Dan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna sim mengungkapkan bahwa sikap pelayanan yang ada di Polres Takalar sudah baik karena petugas disana terlihat sangat ramah dan membantu saat memberikan informasi kepada pemohon SIM. Kemudian peneliti juga melakukan beberapa wawancara bersama dengan beberapa pengguna SIM dan peneliti menemukan bahwa mayoritas pemohon SIM merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas SIM di Satlantas Polres Takalar masih kurang, tetapi adapula yang merasa puas terhadap sikap pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal sikap dan keramahan.

Untuk menentukan faktor penghambat pelayanan SIM yang paling dominan dan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Takalar adalah mengenai biaya pelayanan, biaya yang dikenakan untuk pengurusn SIM merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh masyarakat.

Jika biaya dianggap terlalu tinggi atau tidak transparan, ini dapat menjadi penghambat signifikan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Biaya yang tidak wajar atau adanya pungutan liar akan sangat merusak kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sebaliknya, biaya yang transparan dan wajar akan meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan. Sikap pelayanan juga dikatakan dominan sikap dan perilaku petugas pelayanan sangat mempengaruhi pengalaman pengguna. Keramahan, kesopanan, dan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik dan ramah dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, bahkan jika ada kekurangan dalam aspek lainnya.

Sebaliknya, sikap yang kurang baik dari petugas dapat menjadi penghambat utama dan merusak citra pelayanan secara keseluruhan. Fasilitas pelayanan bisa bervariasi dalam pengaruhnya, kondisi fasilitas pelayanan mempengaruhi kenyamanan dan efisiensi proses pelayanan. Jika fasilitas seperti ruang tunggu, kebersihan, dan aksesibilitas memadai, masyarakat cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, jika fasilitas sangat buruk, ini bisa menjadi penghambat dominan. Akan tetapi, dalam banyak kasus, meskipun fasilitas penting, mereka mungkin tidak dianggap sebagai faktor penghambat utama dibandingkan biaya dan sikap pelayanan, terutama jika fasilitas dasar sudah terpenuhi dengan baik.

Berdasarkan analisis ini, dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan dan sikap pelayanan adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan SIM di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Takalar. Biaya yang tinggi dan sikap yang kurang baik dari petugas dapat menjadi penghambat utama yang mengurangi kepuasan masyarakat. Sementara itu, fasilitas pelayanan bisa bervariasi dalam pengaruhnya, tergantung pada kondisi spesifik di lapangan. Jika fasilitas sangat buruk, ini bisa menjadi penghambat dominan, tetapi jika fasilitas memadai, ini mungkin tidak menjadi faktor utama.

Kesimpulan

Berdasarkan berbagai temuan yang dilakukan melalui wawancara, hasil penelitian yang dilakukan tentang kualitas pelayanan publik di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM satlantas Polres Takalar maka dapat disimpulkan bahwa:

Kualitas pelayanan di Kantor Satlantas Polres Takalar masih memiliki beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Beberapa indikator kualitas pelayanan yang mencakup biaya pelayanan, sikap pelayanan, dan fasilitas pelayanan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Beberapa faktor penghambat dalam pelayanan SIM yang terjadi di Polres Takalar khususnya di Kantor Satlantas yaitu informasi mengenai rincian biaya yang sering kali tidak jelas atau tidak lengkap, yang menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di antara pemohon. Ada juga laporan mengenai biaya tambahan yang tidak diinformasikan sejak awal, yang membuat proses pengurusan SIM menjadi lebih mahal daripada yang diperkirakan.

Terkait sikap pelayanan, walaupun ada petugas yang bersikap ramah dan membantu, masih terdapat beberapa petugas yang kurang sabar dan tidak cukup informatif dalam melayani pemohon. Hal ini mengurangi kepuasan pemohon dan memperpanjang waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pengurusan SIM. Jaringan karena apabila terjadi kesalahan jaringan maka komputerisasi tidak berfungsi dengan kata lain terjadinya eror, dan apabila terjadi kesalahan jaringan maka komputerisasi tidak berfungsi dan semua prosedur tidak boleh melangkah apabila koneksi jaringan bermasalah, maka harus menunggu sampai jaringan kembali normal.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada seluruh stakeholder yang terlibat dalam penelitian ini seperti Kepolisian di Kabupaten Takalar, dan seluruh Civitas Akademik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Deklarasi Konflik Kepentingan

tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian

Referensi

- Aisyi, R. (2020). Peranan Guru Dalam Pembelajaran Matematika Sd Secara Daring: Studi Fenomenologi terhadap Guru Kelas IV dan V di SDN 1 Tarogong Gentra Masekdas dan SDIT Persis Tarogong 2 Kabupaten Garut. Universitas Pendidikan Indonesia
- Alrasid, S., Alam, S., & Yusuf, M. (2022). Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan SIM C di Polres Konawe Selatan. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 2(1), 16. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v2i1.26936>
- Ardiyanti, A., & Triputro, R. W. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres X Tahun 2021. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 3(2), 105–112.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A. (1994). Critical service encounters: The employee's viewpoint. *Journal of marketing*, 58(4), 95–106.
- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.
- Fadhillah, F. P., & Suparman, N. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan SIM di Era Covid-19 pada Polrestabes Bandung Tahun 2020. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 25–32.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: 2003
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*.
- Gasperz, A. sanapiah. (2000). *Pelayanan yang Berorientasi kepada Kepuasan Masyarakat*.

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Maghfirani, I. R., & Khozin, M. (2020). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Polres Kediri Tahun 2018-2019. *The Journalish: Social and Government*, 2(1), 171–177. <https://doi.org/10.55314/tsg.v2i1.36>
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, Dan Administrasi Publik*, 5(2), 419–427.
- McColl-Kennedy, J. R., & Sparks, B. A. (2003). Application of fairness theory to service failures and service recovery. *Journal of service research*, 5(3), 251–266.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *jurnal ilmiah kesehatan masyarakat*, 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Musdalipa, M., Parawangi, A., & Malik, I. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 47–62.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12–40.
- Stemvelt, R. (2004). *Perception Of Service Quality*. Massachusetts: Allyn And Bacon.
- Thoha, M. (2017). *Ilmu administrasi publik kontemporer*. Kencana. cent Gaspersz, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011
- Yuningsih, T. (2013). Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah teoritis. *Dialogue. Jiakp*, 1(1), 2004–2117