

Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar

Analysis of the Quality of Service for the Issuance of Driver's Licenses (SIM) at Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar Office

Dessy Natalia Lewaherilla¹, Wirid Winduro²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

dessynat19@gmail.com, wiridwinduro@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar, menggunakan teori Zeithaml dkk yang meliputi lima dimensi, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling dan accidental sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis data interaktif menurut Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar sudah baik dan memenuhi harapan masyarakat dari semua aspek. Masyarakat merasa puas dengan fasilitas yang disediakan, keandalan petugas, kesiapan petugas menanggapi keluhan dari masyarakat, kemampuan petugas memberikan rasa aman dan kepercayaan, serta sikap kepedulian dari petugas. Adapun saran yang diberikan peneliti adalah pihak Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta melakukan pelatihan lanjutan bagi petugas untuk memastikan semua aspek pelayanan tetap memenuhi harapan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Surat Izin Mengemudi, Pelayanan Publik.

Abstract

This study is motivated by the increasing public demand for high-quality public services, particularly in the issuance of Driver's Licenses (Surat Izin Mengemudi/SIM) at the Traffic Unit of the Karanganyar Police Resort. The objective of this research is to analyze and describe the quality of SIM issuance services at the institution, employing the service quality framework proposed by Zeithaml et al., which encompasses five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research adopts a qualitative approach using a descriptive method. Both primary and secondary data sources were utilized. Informants were selected through purposive sampling for service providers (officers) and accidental sampling for service users (the general public). Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. The data were analyzed using the interactive model developed by Miles and Huberman. The findings of the study indicate that the quality of SIM issuance services at the Traffic Unit of the Karanganyar Police Resort is generally satisfactory and aligns with public expectations across all dimensions. Respondents expressed satisfaction with the physical facilities, the reliability and responsiveness of the officers, their ability to provide a sense of security and trust, and the level of empathy shown by service personnel. Based on these findings, it is recommended that the Traffic Unit of the Karanganyar Police Resort continue to maintain and improve the quality of service, as well as conduct further training for the officers to ensure that all aspects of service delivery remain consistent with the expectations of the public.

Keywords: Service Quality, Driver's License, Public Service.

PENDAHULUAN

Negara memiliki kewajiban dalam menyediakan layanan bagi seluruh warga negaranya, terutama dalam memenuhi kebutuhan dasar melalui pelayanan publik yang bermutu, sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Layanan publik yang diselenggarakan menjadi bagian dari peranan aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat. Pelayanan publik dapat ditemukan dalam berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, perizinan, keamanan dan ketertiban, dan lain-lain.

Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas serta

sesuai dengan standar yang berlaku. Standar pelayanan wajib diterapkan oleh setiap lembaga dinas dan instansi yang berhubungan dengan penyediaan layanan berkualitas, dengan tetap mengutamakan kepentingan masyarakat. Hal ini dilakukan karena masyarakat seringkali menyoroti pelayanan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah. Salah satu lembaga pemerintah yang menyelenggarakan layanan jasa kepada masyarakat ialah kepolisian. Kepolisian merupakan lembaga yang memiliki fungsi utama yang berkaitan dengan pengayoman, perlindungan, penegakan hukum, pembimbingan kepada masyarakat, serta tugas lainnya.

Bentuk layanan penting yang diberikan oleh lembaga kepolisian salah satunya ialah pembuatan Surat

Izin Mengemudi (SIM), yang merupakan bagian dari pelayanan dasar administratif. SIM merupakan dokumen fundamental yang bergantung pada jenis kendaraan yang dimiliki oleh setiap individu yang mengemudikan kendaraan bermotor. Sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 77 (1) Undang-Undang Surat Izin Mengemudi (SIM) Nomor 22 Tahun 2009, dengan adanya SIM, seseorang diakui memiliki hak dan tanggung jawab untuk mengemudikan kendaraan bermotor.

Divisi dari kepolisian yang bertanggungjawab atas bidang layanan pembuatan SIM ini adalah Satuan Lalu Lintas (Satlantas). Hal ini tertuang dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat 2 tentang Surat Izin Mengemudi. Contoh divisi Satlantas yang ada dibawah kepolisian daerah adalah Satlantas Polres Karanganyar. Berdasarkan regulasi yang sudah ditetapkan, tahapan proses pembuatan SIM di Satlantas Polres Karanganyar yaitu registrasi, identifikasi, uji avis atau ujian teori, ujian praktik, dan produksi atau cetak SIM.

Dalam proses penerbitan SIM, Satlantas Polres Karanganyar telah menetapkan biaya yang sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.76 Tahun 2020 Tanggal 22 Desember 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Polri (PNBP). PNBP ini meliputi biaya penerbitan SIM, perpanjangan SIM, dan beberapa layanan lainnya.

Seluruh PNBP yang dikumpulkan oleh Polri wajib disetor dan dialokasikan ke Kas Negara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Satlantas Polres Karanganyar, rata-rata jumlah pembuat SIM per hari mencapai 150 orang. Jika dihitung secara bulanan, rata-rata jumlah pemohon SIM dapat mencapai sekitar 3.288 orang. Angka ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam permintaan layanan pembuatan SIM, seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan kesadaran akan pentingnya memiliki SIM sebagai syarat legal untuk mengendarai kendaraan bermotor.

Banyaknya jumlah pengguna jasa layanan atau pemohon SIM ini harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, mengingat masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik dari Satlantas Polres Karanganyar. Pelayanan yang berkualitas akan membangun citra positif di mata publik, sedangkan pelayanan yang kurang memuaskan dapat merusak citra instansi dan mengurangi kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk diingat bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah suatu kewajiban yang tidak boleh diabaikan.

Namun dalam proses pelaksanaannya, masih terdapat satu masalah yang sesekali terjadi yaitu gangguan sistem yang terpusat dari Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia (Korlantas). Hal tersebut mengindikasikan bahwa meskipun telah dilakukan upaya dalam meningkatkan kualitas

pelayanan, adanya kendala seperti gangguan sistem masih berpotensi menghambat layanan yang diterima oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder yang dikumpulkan dari buku, jurnal, publikasi pemerintah, dan Perundang-Undangan. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan dua teknik, yaitu *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang diterapkan mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk menguji validitas atau keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif menurut Miles dan Huberman, yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik mencerminkan segala bentuk aspek fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna

layanan, seperti fasilitas pelayanan, sarana dan prasarana, serta penampilan dari petugas. Dalam konteks pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Karanganyar, indikator ini menjadi penting karena menjadi kesan pertama yang diterima masyarakat saat memasuki ruang pelayanan. Bukti fisik yang baik akan meningkatkan kenyamanan dan persepsi positif terhadap pelayanan publik. Dimensi *tangibles* dalam pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Karanganyar telah menunjukkan pencapaian yang baik. Fasilitas yang memadai, lingkungan yang bersih, kedisiplinan serta penampilan petugas yang profesional memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini memperkuat teori Zeithaml et al., bahwa aspek fisik dalam pelayanan berperan penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif dan membangun kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan pemerintah.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan merupakan dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, yang mencerminkan kemampuan

penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Karanganyar, keandalan diwujudkan melalui profesionalisme petugas, standar pelayanan yang jelas, serta konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Karanganyar telah memenuhi indikator keandalan dalam teori Zeithaml et al. Keandalan petugas, kejelasan standar pelayanan, profesionalisme petugas, dan konsistensi pelaksanaan menjadi bukti nyata bahwa instansi ini mampu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya. Temuan ini tidak hanya mengonfirmasi pentingnya *reliability* dalam pelayanan publik, tetapi juga menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh integritas dan profesionalisme penyelenggara layanan

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap adalah dimensi kualitas pelayanan yang menekankan pada

kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna layanan secara cepat dan tepat. Dalam konteks pelayanan publik, ketanggapan mencerminkan sikap proaktif dari petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang muncul selama proses pelayanan. Daya tanggap ini menjadi faktor kunci dalam membangun kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Di Satlantas Polres Karanganyar, ketanggapan petugas terlihat dari kesiapan petugas dalam melayani masyarakat, serta respons petugas dalam menanggapi keluhan atau permintaan yang diajukan.

Dimensi *responsiveness* dalam pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Karanganyar telah menunjukkan performa yang memuaskan. Petugas menunjukkan kesiapan dan kesiapan dalam memberikan pelayanan, serta mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang responsif tidak hanya meningkatkan efisiensi,

tetapi juga membentuk citra positif lembaga di mata masyarakat sebagai institusi yang tanggap terhadap kebutuhan publik.

4. **Assurance (Jaminan)**

Assurance atau jaminan dalam kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Dimensi ini mencakup aspek keterampilan, serta jaminan terhadap keamanan data, waktu, dan biaya yang transparan. Dalam pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Karanganyar, indikator ini memainkan peran penting dalam menumbuhkan keyakinan masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme penyedia layanan.

Dimensi *assurance* dalam pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Karanganyar telah terlaksana dengan baik. Petugas menunjukkan sikap kompeten dan bertanggung jawab, sementara sistem pelayanan menjamin keamanan data, kepastian waktu, serta transparansi biaya. Dengan demikian, temuan ini memperkuat gagasan bahwa pelayanan publik yang menjamin rasa

aman dan kepastian akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat legitimasi institusi pelayanan di mata publik.

5. **Empathy (Empati)**

Empathy atau empati merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berfokus pada perhatian individual dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan serta kondisi masing-masing pengguna layanan. Dalam pelayanan publik, empati diwujudkan melalui kemampuan petugas untuk memahami perspektif masyarakat, memberikan pelayanan secara personal, serta menciptakan suasana yang menghargai dan mengedepankan kenyamanan masyarakat. Dalam konteks pelayanan di Satlantas Polres Karanganyar, empati menjadi aspek penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara petugas dan pemohon SIM.

Dimensi *empathy* dalam pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Karanganyar telah menunjukkan kualitas yang baik. Petugas tidak hanya melayani dengan sopan dan ramah, tetapi juga menunjukkan perhatian personal, kesetaraan

perlakuan, mendahulukan kepentingan masyarakat, serta kepedulian terhadap kenyamanan masyarakat. Temuan ini memperkuat pentingnya empati sebagai salah satu faktor utama dalam menciptakan pelayanan publik yang humanis, adil, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Karanganyar, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al., yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Setiap dimensi menunjukkan hasil yang berbeda-beda, namun secara keseluruhan, pelayanan di Satlantas Polres Karanganyar telah menunjukkan upaya yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Mouwn Erland. 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In Rake Sarasin.

Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon & Schuster.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat (2) tentang Surat Izin Mengemudi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tanggal 22 Desember 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Polri (PNBP).

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Website Resmi Kepolisian Resor Karanganyar.
<https://polres.karanganyarkab.go.id>