

Receive : 27 November 2024

Revised : 30 November 2024

Accepted : 02 December 2024

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i2.90

Vol. 6 No. 2, December 2024, Hlm. 123-127



Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan SIM Di Polresta Kota Palu

***Rendy Kurniawan¹, Miftah Amalia¹, Zakia Mardhatilla¹, Mastang¹, Mustainah¹,
Intam Kurnia¹, Dandan Haryono¹**

E-Mail: rendywawan23@gmail.com

¹Universitas Tadulako

ABSTRAK

Membahas tentang kualitas pelayanan pembuatan SIM di Kota Palu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian field reseacrh (penelitian lapangan) dengan teknik pengumpulan data berupa triangulasi data dengan cara pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan keabsahan data yang diperoleh dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Beberapa hasil dari penelitian ini antara lain (1) Dalam proses pembuatan sim, pemohon diberikan kemudahan untuk mendapatkan SIM (2) Bagi masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan sim, Polresta palu menyediakan aplikasi SIM sinar untuk membantu mempermudah masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan pembuatan SIM, Aplikasi SIM sinar

LATAR BELAKANG

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan dokumen resmi yang wajib dimiliki oleh setiap individu yang mengemudikan kendaraan di jalan raya, sebagaimana dijelaskan dalam UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang la lu lintas dan angkutan jalan : “ setiap orang yang mengemudikan kendaraan di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi (SIM) sesuai dengan jenis kendaraan yang dikemudikan. Namun dalam pembuatan SIM yang sering menjadi keluhan masyarakat yaitu berkaitan dengan berbagai aspek seperti transparansi proses, kecepatan dalam pelayanan, fasilitas yang disediakan, hingga kompetensi petugas. Seringkali tidak memadai sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dalam pembuatan SIM dan bahkan memicu tindakan korupsi yang biasa kita kenal dengan percaloan. Oleh karena itu sangat penting untuk menganalisis aspek aspek yang perlu diperbaiki untuk bisa lebih meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun pendekatan ini bukan hanya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, tapi juga untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang akuntabel, profesional dan berintegritas.

Menurut Moenir (1992), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Moenir menekankan bahwa keberhasilan pelayanan dipengaruhi oleh beberapa

faktor utama yaitu kesadaran pelayan, organisasi yang efisien, regulasi yang mendukung, kemampuan petugas pelayanan, sarana dan prasarana, sistem pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan menekankan bahwa pelayanan merupakan proses sosial yang melibatkan interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Paiman Napitupulu, 2012:164).

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tahapan evaluasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap layanan yang mereka terima. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama:

1. **Keandalan (Reliability):** Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat.
2. **Responsivitas (Responsiveness):** Kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu pemohon.
3. **Jaminan (Assurance):** Pengetahuan dan sopan santun petugas yang menciptakan rasa aman bagi pemohon.

4. **Empati (Empathy):** Perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan individu pemohon.

5. **Bukti Fisik (Tangibles):** Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas yang mendukung layanan.

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja yang dirasakan. Teori ini diusulkan oleh Oliver (1999), yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau tidak senang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks pembuatan SIM, jika kualitas pelayanan memenuhi atau melebihi harapan pemohon, maka kepuasan akan tercapai.

Dalam proses pembuatan SIM di Polresta Palu terdapat dua pilihan yaitu secara offline dan online, namun pelayanan pembuatan SIM secara online hanya diperuntukkan untuk perpanjangan SIM dengan menggunakan aplikasi SIM Sinar.

Dalam beberapa tahun terakhir, penelitian tentang kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) telah menunjukkan perkembangan baru yang signifikan. Penelitian terbaru berfokus pada strategi inovatif dan teknologi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa **penerapan teknologi digital**, seperti aplikasi mobile dan sistem

pendaftaran online, dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam proses pembuatan SIM. Hal ini memungkinkan pemohon untuk melakukan pendaftaran dan pembayaran secara online, mengurangi antrian dan waktu tunggu.

Penelitian menggunakan analisis big data untuk mengidentifikasi pola dan kebutuhan pemohon. Dengan menganalisis data perilaku pemohon, instansi dapat menyesuaikan layanan dan meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang dimana peneliti menggunakan teknik field research (penelitian lapangan). Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan informasi yang diperoleh penulis di tempat penelitian. Subyek dalam penelitian adalah Pelayanan pembuatan SIM, sedangkan informan pendukung yaitu Kanit Regident, Staf pelayanan beserta masyarakat. Data dikumpulkan dalam bentuk observasi, dokumentasi dan wawancara. Setelah itu hasilnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data yang berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian yang ditemukan penulis terkait pembuatan

SIM di Polresta Kota Palu, dilakukan dengan beberapa tahap yaitu tahap awal pemohon harus memenuhi kelengkapan administrasi berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), dokumen keimigrasian untuk WNA dan mengisi formulir permohonan. Setelah itu pemohon melakukan tes kesehatan / psikolog berupa surat kesehatan jasmani dan rohani, surat keterangan dokter dan surat lulus tes psikologi. Setelah itu proses ujian SIM yang terdiri dari ujian teori ujian praktek dan ujian simulator. Setelah pemohon lulus dari ujian, pemohon melakukan pembayaran administrasi agar dapat melakukan pencetakan kartu SIM.

Penyelesaian kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Jurnal ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan SIM dan dampaknya terhadap kepuasan pemohon.

1. Kualitas Pelayanan

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan SIM dipengaruhi oleh beberapa dimensi, antara lain: Keandalan: Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten. Responsivitas: Tingkat kesiapan petugas dalam membantu pemohon Jaminan: Kepercayaan dan keyakinan pemohon terhadap petugas. Empati: Perhatian dan

kepedulian petugas terhadap kebutuhan pemohon. Bukti Fisik: Fasilitas yang mendukung proses pelayanan.

2. Kepuasan Pemohon

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemohon.

3. Faktor-faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi yang mengeluarkan SIM. Pengelolaan yang baik dalam aspek keandalan dan responsivitas sangat penting untuk memenuhi harapan pemohon., maka dari itu Staf pelayanan pembuatan SIM Polresta Palu menyediakan aplikasi SIM sinar untuk mempermudah masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan SIM, selain itu aplikasi SIM sinar juga digunakan sebagai tempat pengaduan bagi pemohon yang mengalami kendala dalam proses pembuatan SIM. Dan staf pelayanan pembuatan SIM Polresta Palu memberikan kemudahan bagi pemohon yang gagal ujian agar dapat mengulang sebanyak tiga kali

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa hasil penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan

Polresta Palu dalam pembuatan SIM memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon. Penelitian ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang secara keseluruhan berkontribusi terhadap persepsi pemohon terhadap layanan yang diberikan. Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang baik sangat penting dalam proses pembuatan SIM. Polresta kota Palu menggunakan aplikasi SIM sinar untuk mempermudah responsiv terhadap pemohon. Faktor pendukung pelayanan pembuatan SIM adalah Responsiv dan Pengelolaan kendala yang baik

Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan SIM tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pemohon, tetapi juga akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelayanan publik. Penelitian ini memberikan dasar yang kuat bagi pengambilan keputusan dan perencanaan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang

DAFTAR PUSTAKA

Mardiana, R., & Rahman, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan SIM. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 123-135.

- Mardiana, R., & Rahman, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan SIM. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 123-135.
- Nugroho, A., & Widiastuti, R. (2024). Big Data Analysis in Public Service: Case Study of SIM Issuance. *International Journal of Public Administration*, 7(2), 102-116.
- Oliver, R.L. (1999). Whence Customer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33-44.
- Sari, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan SIM. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 5(1), 45-60.
- Sari, R., & Prabowo, H. (2024). Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pembuatan SIM: Analisis Kualitas Pelayanan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 12(1), 45-58.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *Free Press*.