

Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resort Kabupaten Minahasa

Jurnal Administrativus Vol 2 No 4, E-ISSN 3026-3018

© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved ISSN

Faramita Mokoginta¹, Itje Pangkey², Recky Sendouw³

^{1,2,3}Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Manado Indonesia

¹ pasambunafara22@gmail.com; ² itjepangkey@unima.ac.id; ³ reckysendouw@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:

Quality, Driving License Issuance (sim), Minahasa Resort Police Office

Accepted: 5 Oktober 2024

Revised : 10 Oktober 2024

Published: 31 Oktober 2024

This research aims to determine the quality of service provided by the Minahasa Regency Police in making driving permits (SIM). The method used in this research is a qualitative method with data collection techniques through interviews, documentation and observation. This research focuses on Driving License (SIM) Services at the Minahasa Regency Police Department. Data collection techniques include; observation, interviews, and documentation. The research results show that: 1) Service times are late due to limited staff and technology. 2) Applicant satisfaction is influenced by administrative staff who are less helpful, the online portal is not updated, and the cost of making a SIM does not comply with the SOP.

INTISARI

Kata kunci:

Kualitas, Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), Kepolisian Resor Minahasa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polres Minahasa dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Penelitian ini berfokus pada Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Minahasa. Teknik pengumpulan data meliputi; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Waktu pelayanan terlambat karena keterbatasan staf dan teknologi. 2) Kepuasan pemohon dipengaruhi oleh petugas administrasi yang kurang membantu, portal online yang kurang update, dan biaya pembuatan SIM yang tidak sesuai dengan SOP.

I. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan peluang dan tantangan ini, aparatur negara harus melakukan yang terbaik untuk mendukung Good Governanc. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa administratif serta pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas dan dilakukan secara transparan dan akuntabilitas [1]

Pada dasarnya suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, kunci keberhasilannya terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa. Meski demikian untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah, apalagi masyarakat yang sekarang lebih terdidik dan betul-betul telah memahami haknya. Masyarakat akan selalu memperhatikan haknya dan dengan semaksimal mungkin akan menggunakannya untuk mendapatkan kepuasan kebutuhan. Dalam konteks good governance, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi dikarenakan pelayanan public adalah ruang Dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung. Disinilah dapat dikatakan pelayanan public seharusnya menjadi lebih responsive terhadap kepentingan public karena akan terpantau secara transparan setiap kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang.

Berdasarkan observasi peneliti selama bulan maret-mei 2023 Pelayanan public yang diberikan aparatyr pemerintah saat ini masih dijumpai banyak kelemahan khususnya dalam pelayanan administrasi pembuatan SIM di Polres Kabupaten Minahasa, Dimana masih dijumpai keluhan dari beberapa masyarakat berdasarkan hasil wawancara terkait tentang lamanya waktu pembuatan SIM yang tidak sesuai dengan standar Operasional Prosedur (SOP), Tarif pembuatan SIM yang cenderung tidak sesuai dengan tarif yang sudah ditentukan, dan masyarakat yang ingin prosesnya cepat untuk mendapatkan SIM yang membuat oknum-oknum nakal yang menjadi “ jasa perantara” semakin menjaadi dengan janji sangat cepat dan mudah tetapi mematok biaya yang jauh berbeda dengan biaya yang seharusnya dibayarkan untuk pembuatan SIM.

Kepolisian adalah salah satu Lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun fungsi kepolisian yaitu bersangkutan dengan penegakkan hukum, pengayoman, pelayanan bimbingan kepada masyarakat, perlindungan serta tugas-tugas lainnya. Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh kepolisian. Dengan memiliki SIM, artinya seseorang layak mengendarai kendaraan mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama, dan karenanya mereka harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Maka dari itu, pemerintah juga memiliki tugas penting untuk menyediakan layanan publik yang baik bagi masyarakat, seperti layanan pengaturan dan layanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.[2]

Seiring berlalunya waktu dan kemajuan kehidupan manusia, pemerintah semakin mendapat perhatian publik, terutama dalam hal pelayanan. Ini menunjukkan bahwa sebagai pelayan masyarakat, aparatur negara harus memberikan pelayanan terbaik, yang disebut pemerintahan yang baik. Semakin banyak orang di Indonesia yang menginginkan pelayanan terbaik dari pemerintah.[3]

Kumpulan produk atau layanan unik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat disebut kualitas layanan. Dalam hal ini, perusahaan yang menyediakan layanan harus memiliki hubungan langsung dengan pelanggannya. Faktor perilaku karyawan seperti sikap dan kemampuan untuk menyampaikan informasi adalah faktor utama yang membedakan layanan yang baik.[4]

Kepolisian adalah salah satu lembaga pemerintah yang membantu masyarakat dengan melakukan tugas penegakkan hukum, pengayoman, pendidikan masyarakat, perlindungan, dan tugas lainnya. Pembuatan SIM adalah salah satu layanan yang diberikan oleh polisi. Dengan memiliki SIM, seseorang memiliki hak untuk mengendarai kendaraan mereka dalam batas-batas yang berlaku.[5]

Pasal 77 ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum menyatakan bahwa Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polisi kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, memiliki kesehatan fisik dan mental yang baik, memahami peraturan lalu lintas, dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.[6]

Hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 5 Desember 2023 menemukan bahwa ada banyak kelemahan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah saat ini, terutama dalam administrasi pembuatan SIM di Polres Kabupaten Minahasa. Peneliti menemukan keluhan dari tiga masyarakat tentang lamanya waktu pembuatan SIM yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) karena keterbatasan sumber daya dan petugas. Di mana biaya pembuatan SIM C (kendaraan roda dua) meningkat menjadi Rp.100.000 menjadi Rp.250.000, dan biaya pembuatan SIM A (kendaraan roda empat) meningkat menjadi Rp.350.000. Pada akhirnya, citra kepolisian menjadi buruk di mata masyarakat, dengan masyarakat menganggap kepolisian memberatkan mereka. Di mana biaya pembuatan SIM C (kendaraan roda dua) meningkat menjadi Rp.100.000 menjadi Rp.250.000, dan biaya pembuatan SIM A (kendaraan roda empat) meningkat menjadi Rp.350.000. Pada akhirnya, citra kepolisian menjadi buruk di mata masyarakat, dengan masyarakat menganggap kepolisian memberatkan mereka.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan data yang dikumpulkan disusun, dijelaskan, dan kemudian dianalisis.[7]

Data primer dan sekunder yang digunakan peneliti berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan dengan anggota Kepolisian Resort Kabupaten Minahasa. Data primer berasal dari sumber yang tidak langsung seperti buku, jurnal, undang-undang, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian.[8] Pusat perhatian pada masalah dengan menggunakan seluruh panca indra adalah teknik pengamatan langsung atau observasi langsung. Ini adalah teknik pengumpulan data pertama yang digunakan.

Fokus penelitian ini yaitu terkait dengan lamanya waktu pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan juga tarif pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang cenderung tidak sesuai seperti persyaratan yang meliputi Kesehatan jasmani dan Kesehatan Rohani, mekanisme, Permohonan SIM yang dilakukan di ats pukul 15:00 akan diproses esok hari. Jika dibawah pukul 15:00 akan diproses dihari yang sama. Kamu bisa mengecek status pembuatan SIM secara berkala diaplikasi biaya, SIM A, 120.000 SIM B, 120.000 C, 120.000 . Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu: Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara secara langsung dan terbuka terhadap informan yang dianggap paling mengetahui masalah yang ingin dikaji dan sesuai dengan keperluan data. Data primer disini suatu data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan dengan pihak di Kepolisian Resor Kabupaten Minahasa. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan didapat dari sumber pendukung seperti buku, jurnal undang-undang, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data meliputi 3 uji keabsahan yaitu :
Triangulasi Metode bermakna data yang diperoleh dari satu sumber dengan menggunakan teknik tertentu, diuji ketidakkuratan atau keakuratan data yang didapat. Triangulasi waktu sering mempengaruhi kredibilitas data dalam pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara mengecek dengan wawancara, observasi atau teknik lain yang lain dalam waktu atau situasi yang berbeda seperti dipagi hari dan disiang hari, bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka akan dilakukan secara berulang-ulang sampai ditemukan kepastian data. Triangulasi sumber data ialah membandingkan dengan cara mengecek derajat kepercayaan suatu sumber informan yang diperoleh melalui sumber wawancara, membandingkan antara apa yang dilakukan dengan yang dikatakan secara pribadi, serta membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

Kedua, peneliti melakukan pengamatan dan observasi langsung terhadap orang-orang di Kepolisian Resort Kabupaten Minahasa. Esterberg menyatakan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya. Wawancara adalah pertemuan dua orang yang melakukan tanya jawab untuk bertukar pendapat dan informasi sehingga dapat membuat pemahaman tentang suatu masalah.

Ketiga: Catatan tentang peristiwa yang sudah berlalu disebut dokumentasi. Ini dapat berupa tulisan, gambar, atau karya besar dari seseorang.[9]
Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif kualitatif. Teknik ini meneliti status sekelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, atau peristiwa saat ini.[7]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor Kabupaten Minahasa mengungkap beberapa tantangan yang perlu diatasi. Menurut teori layanan public yang dikemukakan oleh para ahli seperti Christopher Hood dan Evert Vedung. Sebuah layanan public yang efektif dan berkualitas harus mencakup dimensi kejelasan, kepastian, serta interaksi yang profesional dan memuaskan bagi pemohon.

Pertama, Christopher Hood dalam konsep “New Public Management” menekankan pentingnya kejelasan dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik. Terlihat bahwa pemberian informasi oleh staf administrasi terkait persyaratan dan proses aplikasi SIM masih belum mencapai Tingkat kejelasan yang diharapkan sesuai dengan prinsip dengan prinsip kejelasan dari teori ini.

Selanjutnya Evert Vedung dalam “ Four Theories of the Press” menggarisbawahi pentingnya memberikan kepastian keadaan pemohon terkait status permohonan mereka. Di Kepolisian Resor Kabupaten Minahasa, ketidakpastian pemohon terhadap informasi status permohonan yang tidak selalu terupdate diportal online menunjukkan ketidaksesuaian dengan aspek kepastian dari teori ini.

Adapun interaksi antara staf administrasi dan pemohon yang menjadi bagian integral dari kualitas layanan dapat dikaitkan dengan pandangan Mary Parker Follet tentang manajemen humanistik, Follet menegaskan pentingnya interaksi manusiawi yang profesional dan ramah untuk menciptakan hubungan yang positif. Terlihat bahwa interaksi dengan staf administrasi di Kepolisian Resor Kabupaten Minahasa kurang memadai dan perlu peningkatan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen humanistic yang dioerjuangkan oleh Follett.

Oleh karena itu pembenahan dalam pelayanan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor Kabupaten minahasa seharusnya mencakup peningkatan kejelasan informasi kepastian terkait status permohonan dan peningkatan interaksi manusiawi berdasarkan prinsip-prinsip yang diperjuangkan oleh Hood Vedung dan Follet. Dengan demikian pelayanan public dapat lebih efektif, efisien, dan memenuhi harapan pemohon sesuai dengan standar teori layanan public yang dikenal dan diakui oleh para ahli.

Akan tetapi pelayanan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor Kabupaten Minahasa masih mengalami masalah dalam memberikan pelayanan tercermin dari pemberian informasi yang kurang lengkap, ketidaktransparanan dalam akses informasi, serta interaksi staf administrasi yang perlu peningkatan.

Berdasarkan hasil penelitiab yaitu terkait dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor Kabupaten Minahasa, maka peneliti uraikan indikator-indikator penelitian yang meliputi : 1) Waktu Pelayanan 2) Tingkat Kepuasan Pemohon.

Waktu pelayanan adalah istilah yang mengacu pada waktu atau waktu yang diperlukan untuk memberikan layanan kepada pelanggan atau pemohon.Peningkatan waktu pelayanan dalam upaya meningkatkan produktivitas dan kepuasan pelanggan.[11] Proses internal, kecepatan respons, dan teknologi yang digunakan dalam penyediaan layanan adalah komponen yang dapat mempengaruhi waktu pelayanan.

Penyedia layanan biasanya berusaha memperpendek waktu pelayanan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pemohon. Evaluasi dan perbaikan terus-menerus pada proses pelayanan sangat penting untuk mengoptimalkan waktu pelayanan secara keseluruhan. [12] Penelitian menunjukkan bahwa Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Kabupaten Minahasa memiliki layanan yang buruk karena sumber daya dan staf yang terbatas.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa lamanya waktu pembuatan SIM yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), tarif pembuatan SIM yang tidak sesuai dengan tarif yang sudah ditentukan, dan masyarakat yang menginginkan proses yang cepat untuk mendapatkan SIM yang membuat oknum-oknum nakal yang menjadi "jasa perantara" janji yang sangat cepat dan mudah tetapi menghasilkan biaya yang jauh lebih tinggi daripada biaya yang seharusnya dibayarkan untuk orang yang harus menerima SIM.

Harga pembuatan SIM C (kendaraan roda dua) naik dari Rp 100.000 menjadi Rp 250.000 dan harga SIM A (kendaraan roda empat) naik dari Rp 120.000,- menjadi Rp 350.000, yang pada akhirnya membuat citra kepolisian menjadi buruk di mata masyarakat, yang ditunjukkan oleh beberapa indikator, antara lain:

a) Waktu Pelayanan

Faktor yang menyebabkan lambatnya waktu pelayanan meliputi:

- 1) Waktu tunggu pemohon di Kepolisian Resor Kabupaten Minahasa yang mencapai dua minggu lebih disebabkan oleh keterbatasan sumber daya dan jumlah petugas yang terbatas.
- 2) Di Kepolisian Resor Kabupaten Minahasa, proses verifikasi dokumen pembuatan SIM masih memerlukan pekerjaan manual, terutama pada tahap awal pengajuan.
- 3) Kepolisian Resor Kabupaten Minahasa belum berhasil mengatasi lonjakan permohonan dengan menambah petugas dan menerapkan sistem antrian online. Ini terutama karena keterbatasan infrastruktur teknologi, termasuk koneksi internet yang tidak stabil.
- 4) Kurangnya pembaruan tepat waktu terkait status permohonan dan kurangnya responsivitas serta kesopanan dalam pelayanan dari staf administrasi menciptakan ketidakpuasan dalam pengalaman pemohon.

b) Tingkat Kepuasan Pemohon

Hasil pendapat dan penilaian masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resort Kabupaten Minahasa menunjukkan bahwa pemohon menghadapi kesulitan untuk mendapatkan informasi tentang status permohonan mereka karena portal online yang tidak update dan tidak jelas serta interaksi staf administrasi yang tidak memadai, yang menimbulkan ketidakpastian dan menurunkan kepercayaan terhadap transparansi proses.

Selain itu ada beberapa masalah yang membuat tingkat kepuasan masyarakat menurut antara lain:

1. Pelamar menjadi kebingungan dan tidak jelas karena staf administrasi tidak menjelaskan dengan baik persyaratan dan proses aplikasi.
2. Karena portal web yang tidak up-to-date dan tidak jelas serta interaksi staf administrasi yang tidak memadai, pemohon menghadapi kesulitan untuk mendapatkan informasi tentang status permohonan. Hal ini menimbulkan ketidakpastian dan kurangnya keyakinan terhadap transparansi proses.
3. Karena kurangnya pelatihan dan sikap tidak ramah dari beberapa staf, interaksi dengan staf administrasi belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan, yang menyebabkan ketidaknyamanan dan kesan kurang profesional pada pemohon.
4. Di Polres Kabupaten Minahasa, biaya pembuatan SIM tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Waktu Pelayanan : Masalah waktu tunggu pemohon dan proses verifikasi dokumen disebabkan oleh keterbatasan petugas dan teknologi mengakibatkan keterlambatan pelayanan signifikan.
2. Tingkat Kepuasan Pemohon : Staf administrasi yang kurang membantu dan portal online yang tidak terupdate menciptakan ketidakpastian ditambah biaya pembuatan SIM tidak sesuai dengan SOP, menunjukkan ketidaksesuaian antara praktik dan prosedur yang seharusnya diikuti.

REFERENSI

- [1] F. A. Handayani and M. I. Nur, "Implementasi Good Governance Di Indonesia," *Publica J. Pemikir. Adm. Negara*, vol. 11, no. 1, pp. 1–11, 2019, doi: 10.15575/jpan.v11i1.7631.
- [2] M. H. Messe and I. Pangkey, "Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan publik," *J. Civ. Educ.*, vol. 2, no. 2, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.unima.ac.id/index.php/jce/article/view/769>
- [3] M. Rantung, "Efektifitas Pelayanan Administrasi Online Di Masa Pandemi Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mniahasa," *J. Ilm. mandala Educ.*, vol. 8, no. 3, pp. 60–64, 2022, doi: 10.36057/jips.v2i3.338.
- [4] C. Vonk Noordegraaf and G. W. H. Welles, "Product quality," *Greenh. Clim. Control an Integr. Approach*, vol. 4, no. 1, pp. 92–97, 2023, doi: 10.4324/9780080914947-10.
- [5] S. Bahar, M. L. Mananohas, and C. Montolalu, "Model Sistem Antrian dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Adminstrasi SIM Resort Kepolisian Manado," *d'CARTESIAN*, vol. 7, no. 1, p. 15, 2018, doi: 10.35799/dc.7.1.2018.19549.
- [6] R. Dimas Sulistiyo and M. R. Shihab, "Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri," *Technomedia J.*, vol. 8, no. 2SP, pp. 189–204, 2023, doi: 10.33050/tmj.v8i2sp.2064.
- [7] P. D. Sugiyono, *METODE PENELITIAN Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV, 2012.
- [8] J. Langkai, *Metode penelitian*. bandung: pt gramedia, 2019.
- [9] N. Nugroho, C. Effendi, Arwin, pong han Wong, and Wilinny, "Analisis motivasi kerja karyawan bagian pemasaran Pt. Global Mitra Prima," *J. Ilm. Kohesi*, vol. 3, no. 3, pp. 32–42, 2019, [Online]. Available: <https://kohesi.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/download/142/148>
- [10] D. Masuku, N. Joesah, and A. B. Kusuma, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan," *JIBEMA J. Ilmu Bisnis, Ekon. Manajemen, dan Akunt.*, vol. 1, no. 3, pp. 208–222, 2024, doi: 10.62421/jibema.v1i3.19.
- [11] D. Erlianti, "Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci," *J. Adm. Publik Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 9–18, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- [12] M. R. Birokrasi, *Pelayanan Publik*. 2016. [Online]. Available: https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- [13] Tamher, K. A. (2018). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku (*Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya*).
- [14] Firnanda, M. R. H. E., & Prabawati, I. (2020). Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(5).
- [15] Mondy (Sumber: Mondy, R. W. (2016). *Human Resource Management*. Pearson.)
- [16] Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal studi manajemen dan bisnis*, 5(2), 64-69.

