

PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM C)

PUBLIC SERVICES IN MAKING DRIVER'S LICENSES (SIM C)

Hannah Selly Melinda Sagala*, **R. Sally Marisa Sihombing**

Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Sumatera Utara, Medan

*Koresponden email: hannahselly00@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan menerapkan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan pelayanan publik dapat ditentukan dengan melihat kemampuan pemerintah dalam menjalankan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis Pelayanan Publik dalam Pembuatan SIM C di Kantor Satlantas Polres Batubara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan pendekatan teori Fitzsimons dengan indikator Tangibel, Reability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty. Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa pelayanan publik dalam pembuatan SIM C di Kantor Satlantas Polres Batubara masih belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Masih terdapat beberapa kekurangan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas. Adapun indikator yang belum terlaksana dengan baik meliputi: Pertama, tahapan proses pembuatan SIM C yang tidak dilaksanakan dengan baik seperti ujian teori yang tidak selalu dilaksanakan. Kedua, biaya administrasi SIM C yang masih tidak sesuai dengan biaya administrasi yang telah di tetapkan. Selain itu berbagai faktor penghambat seperti jumlah petugas yang bekerja tidak mencukupi serta sarana dan prasana petugas didalam memberikan pelayanan masih kurang sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan. Oleh karena itu perlu dilakukan pembenahan demi meningkatkan pelayanan yang akan diberikan ke masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan publik; SIM C; Polres Batubara

ABSTRACT

Public services can be said to be effective if the community gets ease of service by applying short, fast, precise and satisfactory procedures. The success of improving public services can be determined by looking at the government's ability to carry out the process of delivering public services. This study aims to describe and analyze Public Services in Making SIM C at the Coal Police Satlantas Office. This study used a type of qualitative descriptive research. Data collection techniques are carried out by means of interviews, observation and documentation. The data obtained were then analyzed qualitatively using Fitzsimons theory approach with Tangibel, Reability, Responsiviness, Assurance and Emphaty indicators. Through this research, it can be seen that public services in making SIM C at the Coal Police Satlantas Office are still not fully implemented properly. There are still some shortcomings in the provision of services carried out by officers. The indicators that have not been carried out properly include: First, the stages of the process of making SIM C that are not carried out properly such as theoretical exams that are not always carried out. Second, the administrative fee of SIM C is still not in accordance with the administrative costs that have been set. In addition, various inhibiting factors such as the number of officers working are insufficient and the facilities and infrastructure of officers in providing services are still lacking, causing the services provided to be still unsatisfactory. Therefore, it is necessary to make improvements in order to improve the services that will be provided to the community.

Keywords: Public service, Driving License, Batubara Police

PENDAHULUAN

Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan untuk tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota se-Indonesia (Ombudsman, 2023). Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten, pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi

hijau sebesar 52,96%. Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%).

Memang jumlah yang meraih zona hijau ini telah meningkat dari tahun 2021. Pada tahun 2021, jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebanyak 179 instansi, naik menjadi 272 instansi di tahun 2022. Namun untuk zonasi kuning mengalami penurunan dari 316 instansi di tahun 2021 menjadi 250 instansi di tahun 2022. Begitu juga dengan

zonasi merah juga mengalami penurunan, dari 92 instansi di tahun 2021 menjadi 64 instansi di tahun 2022. Hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI menjadi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan publik untuk tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah tingkat provinsi dan kabupaten/kota belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat disebabkan karena adanya komitmen dari pimpinan di kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk berubah menjadi lebih baik, sehingga pelayanan publik di setiap unit layanannya dilakukan upaya peningkatan kualitas dengan memenuhi standar pelayanan dan menjala (Ombudsman, 2023).

Kepolisian merupakan salah satu dari sekian lembaga pemerintahan yang bertugas didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas dan fungsi Polri, selain mengayomi masyarakat juga sebagai penegak hukum. Fungsi Polri merupakan implementasi dari Pasal 1 ayat (5) UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menetapkan bahwa, keamanan dan ketertiban masyarakat adalah suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional yang ditandai oleh terjaminnya tertib dan tegaknya hukum serta terbinanya ketentraman yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah, dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya dapat meresahkan masyarakat.

Polisi mempunyai kewenangan untuk melakukan penegakan hukum berdasarkan undang-undang, tetapi mereka juga dibebankan tanggung jawab untuk menjalankan kewenangan secara benar, adil dan bertanggungjawab (Arifin et al., 2022). Dengan memberikan fasilitas serta pelayanan yang baik, akan tercipta hubungan yang baik pula antara kepolisian dan masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat seharusnya berjalan secara sistematis dan terarah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Salah satu tugas dari kepolisian dalam pemberian pelayanan publik yaitu pemberian layanan pembuatan SIM C. SIM (Surat Izin Mengemudi) adalah prasyarat untuk menjalankan atau mengoperasikan kendaraan bermotor dan berlaku selama 5 tahun (Basri & Sujianto Si, 2015). SIM (Surat Izin Mengemudi) telah diatur pada Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Pasal 77 sampai dengan Pasal 28. Selain itu juga, tentang SIM diatur juga didalam Peraturan Kapolri (perkap) No. 9 Tahun 2012 pasal 4 dikatakan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. Didalam Perkap No. 9 Tahun 2012

sudah jelas bahwa setiap pengemudi kendaraan diwajibkan memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi) sesuai dengan kendaraan yang di kendarai agar pengendara memiliki etika berkendara dan mempermudah dalam identifikasi suatu kecelakaan pengendara di jalan.

Namun dewasa ini, pelayanan publik oleh aparat kepolisian masih dijumpai berbagai keluhan, khususnya dalam pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi), sehingga belum cukup memenuhi standar pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Kelemahan-kelemahan tersebut dibuktikan dengan masih adanya keluhan yang diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat didalam memberikan pelayanan pembuatan SIM C. Salah satu kota di Indonesia yang juga menjadi perhatian dalam hal ini adalah Sumatera Utara, khususnya Polres Batu-bara.

Hambatan yang seringkali dirasakan oleh petugas adalah kurang memadainya fasilitas seperti tegangan listrik yang rendah serta jaringan internet yang lemah, sehingga menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas Satpas Polres Batubara didalam pembuatan SIM C. Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, hal tersebut diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan (Datus Salam & Rosy, 2022). Selain itu, dikatakan oleh petugas bahwa masyarakat banyak yang masih kurang paham dengan penggunaan teknologi, padahal sistem didalam pelayanan pembuatan SIM hampir seluruhnya menggunakan teknologi, termasuk pada saat ujian yang sudah menggunakan komputer. Dalam prakteknya, penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik (Fahlefi, 2014).

Biaya pembuatan SIM C yang tidak sesuai dengan peraturan yang tertulis menyebabkan buruknya pelayanan yang ada. Seperti yang dikutip dalam (Nengsih et al., 2019), semua biaya administrasi harus sesuai peraturan dan bebas dari pungutan liar. Namun masih ada saja pungutan yang terjadi didalam pelayanan publik pembuatan SIM C pada Satpas Polres Batubara. Pemberian biaya yang tidak sesuai dengan peraturan yang tertulis merupakan salah satu tindakan pungutan Liar. Pemberian biaya yang tidak sesuai merupakan tindakan yang tidak mencerminkan prinsip keterbukaan (transparansi) dalam pelayanan publik.

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pembuatan SIM C di Satpas Polres Batubara belum sesuai. Dalam memberikan pelayanan yang baik sebaiknya pemerintah ataupun petugas seharusnya memberikannya sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Dwiyanto, 2014), dalam

keterbukaan proses pelayanan publik bisa dilihat dari semakin cepatnya waktu pelayanan dan biaya yang jelas maka pelayanan dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Seperti juga pendapat yang dikemukakan (Nengsih et al., 2019), transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah.

Usman et al. (2016) menyebutkan bahwa akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polrestabes Makassar belum sepenuhnya diselenggarakan dengan baik dan proses pembuatan surat izin mengemudi kadang-kadang tidak impersonalitas dalam pembuatan SIM. Pelayanan yang diberikan yang belum akuntabel atau belum dapat dipertanggungjawabkan seperti, profesionalitas personil pegawai negeri sipil, persyaratan administrasi ataupun mekanisme kerja yang belum jelas serta biaya pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang belum terlaksana dengan baik. Selain itu di Kantor Satlantas Polrestabes Makassar juga masih banyak calo-calo dan pungli yang berkeliaran di lingkungan Satlantas Makassar.

Fahri (2018) mengatakan, dalam pemberian pelayanan berdasarkan beberapa aspek didapatkan bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan petugas adalah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Selain itu kemudahan serta ketepatan waktu sudah berjalan semestinya oleh para petugas. Namun didalam pemberian pelayanan yang adil, petugas masih kurang didalam pemberian pelayanan yang adil serta sarana dan prasarana didalam pemberian pelayanan yang masih kurang memadai. Mandacan & Merina (2021) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sleman sangat baik. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sleman diukur dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik, seperti bukti fisik, Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*emphaty*). Semua dimensi tersebut sudah sangat baik.

Pembaharuan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dapat dilihat dari permasalahan yang terjadi dilapangan, dimana lokasi yang peneliti pilih dalam penelitian saat ini belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Hal lain adalah didalam menentukan masalah penelitian, peneliti menggunakan teori prinsip pelayanan publik didalam menganalisis masalah yang terjadi pada Satlantas Polres Batubara. Penggunaan teori yang berbeda menjadi pembeda antara penelitian sebelumnya dengan penelitian kini yang sedang dilakukan oleh peneliti.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk menganalisis pelayanan publik didalam

pembuatan SIM C di Kantor Satlantas Polres Batubara dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik untuk menggambarkan bagaimana pelayan publik didalam pembuatan SIM C di Kantor Satlantas Polres Batubara. Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu Observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2020). Kemudian peneliti menentukan informan didalam penelitian ini dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif oleh Miles dan Huberman (Rijali, 2018). Miles dan Huberman (Rijali, 2018) menggambarkan proses analisis data penelitian kualitatif diantaranya adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi sumber. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan sebagai upaya untuk mengukur apakah data tersebut dan proses pencariannya sudah dilakukan dengan benar (Sa'adah et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan suatu pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang pelayanan publik di dalam pembuatan SIM C di Kantor Satlantas Polres Batu Bara. Untuk mendapatkan hasil penelitian, peneliti menggunakan teknik observasi. Pengukuran pelayanan publik yang dilakukan dengan menggunakan lima indikator yang terdiri dari keandalan (*reability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Selain itu juga peneliti juga meneliti yang menjadi faktor penghambat pelayanan.

Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara mudah, tepat, dan memuaskan. Indikator keandalan antara lain (a) Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diketahui bahwa kecermatan petugas penelitian di Kantor Satlantas Polres Batu Bara sudah cermat dan tepat didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan dan semua dikerjakan sesuai dengan SOP yang berlaku; (b) Standart Pelayanan yang Jelas. Polres

Batu Bara sudah memiliki standart pelayanan yang jelas didalam memberikan pelayanan publik pembuatan SIM C yang meliputi waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan.

Sebagian masyarakat pengguna layanan masih belum tahu tentang standart pelayanan publik di Kantor Satlantas Polres Batu Bara. Begitupun petugas juga belum sepenuhnya menerapkan standar pelayanan yang berlaku seperti tahapan proses pembuatan SIM C baru yang tidak di jalankan seluruhnya. Dalam SOP Polres Batu Bara telah diuraikan apa saja yang menjadi persyaratan di dalam pembuatan SIM C, persyaratan administrasi, biaya pembuatan SIM, waktu pembuatan SIM C hingga etika petugas didalam bekerja sudah diuraikan didalam SOP; (c) Kemampuan Menggunakan Alat Bantu Pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diperoleh bahwa para petugas yang bertugas di bagian pelayanan pembuatan SIM tentu sudah sangat mahir dalam menguasai alat bantu pelayanan. Alat bantu yang dimaksud di antaranya adalah komputer, print, alat scan, dan camera.

Dari penjelasan diatas diketahui bahwa pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti standar pelayanan (SOP). Tahapan ujian teori dan praktek pembuatan SIM C masih belum dijalankan sesuai dengan SOP. Masih banyak masyarakat pemohon SIM C tidak melaksanakan ujian teori dan praktek ketika mendapatkan SIM C. Kebanyakan dari mereka hanya mengikuti syarat administrasi saja sehingga banyak masyarakat yang masih kurang paham akan syarat di dalam menjalankan kendaraan bermotor dijalanan.

Selain itu, hambatan atau kekurangan dari pelayanan pembuatan SIM C yang ditemukan di Polres Batu Bara adalah kurangnya personel kepolisian yang bekerja dibagian SIM. Kurangnya petugas menyebabkan penyelesaian pengurusan administrasi SIM menjadi lambat dikarenakan satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Berikut tabel data standar waktu penerbitan SIM:



Gambar 1. Standar Waktu Penerbitan SIM
 Sumber: Standar Operasional Pelayanan (SOP) Polres Batu Bara

Tuntutan akan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan bagaimana kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta bagaimana petugas memahami lingkup serta uraian kerja petugas didalam memberikan pelayanan. Kehandalan petugas yang dimaksud adalah bagaimana petugas mampu untuk mengetahui seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu memberikan arahan yang benar bagi masyarakat yang belum mengetahui berbagai layanan yang diberikan oleh pemerintah. Sehingga petugas yang handal merupakan petugas yang mampu memahami, menguasai, mandiri, dan professional didalam bertugas.

Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Tangible (Berwujud) merupakan bentuk pelayanan publik yang prima seperti penampilan serta kedisiplinan pegawai dalam bekerja. Indikator tangible merupakan penampilan fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Pematang Kapau, namun jika masyarakat menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Indikator dari *Tangible* (Berwujud) antara lain:

Tabel 1. Hasil penelitian berdasarkan indikator-indikator *Tangible*

Indikator	Deskripsi
Penampilan Petugas didalam Melayani Masyarakat	Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa penampilan sangat mempengaruhi dalam memberikan pelayanan.. Penampilan yang baik dan bersih akan memberikan kesan yang baik bagi orang yang melihat. Petugas SIM di Polres Batu Bara sudah berpenampilan yang baik didalam melaksanakan tugas, dengan berpakaian menggunakan seragam yang rapi dan bersih. Sesuai dengan ketentuan yang tertulis di SOP
Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan	Kenyamanan tempat dalam sebuah proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Berkaitan dengan kenyamanan tempat, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diperoleh bahwa nyaman tempat sangat penting untuk diperhatikan didalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Jika tempatnya tidak nyaman akan memberikan kesan yang

	buruk bagi masyarakat dan jika tempat untuk menerima pelayanan publiknya nyaman akan memberikan kesan yang baik pula. Polres Batu Bara sendiri untuk kenyamanan tempat sudah memenuhi standart dari pelayanan.
Kemudahan dalam proses pelayanan	Kemudahan dalam proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, diketahui bahwa petugas kepolisian di Satlantas Polres Batu Bara didalam memberikan pelayanan tidak memberikan kesulitan kepada masyarakat. Masyarakat yang hendak menerima pelayanan akan dilayani dengan baik dan ramah tanpa memandang apapun.
Kedisiplinan Petugas	Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa dalam menjalankan tugas dan wewenang, kepolisian sudah disiplin. Semua petugas sudah stand by di kantor jam 7.30 untuk mengikuti apel pagi dan kemudian menjalankan tugasnya. Selain itu dalam pembuatan SIM C, masyarakat langsung dilayani tanpa menunda proses pembuatan SIM C.
Penggunaan Alat Bantu	Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa penggunaan alat bantu di Polres Batu Bara sangat penting karena memudahkan pekerjaan petugas didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Di Polres Batu Bara sendiri dimensi *tangible* ini sudah terlaksana dengan baik. Petugas berpenampilan dengan baik dan bersih ketika sedang bertugas, sarana prasarana yang memadai yang diberikan kepada masyarakat ketika hendak menerima pelayanan pembuatan SIM serta kedisiplinan daripada petugas yang datang tepat waktu dan tidak membiarkan kantor dalam keadaan kosong.

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Responsiviness (Ketanggapan) merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan merespon kebutuhan masyarakat yang ada. Berikut ini merupakan indikator yang dapat menilai *responsiviness*:

Tabel 2. Hasil penelitian berdasarkan indikator-indikator Responsiviness

Indikator	Deskripsi
Merespon Setiap Pelanggan	Petugas layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diperoleh bahwa Petugas sudah memberikan respon yang positif terhadap masyarakat yang hendak menerima pelayanan pembuatan SIM atau memperpanjang SIM. Masyarakat juga dilayani berdasarkan nomor antrian jadi tidak ada perbedaan pemberian pelayanan antar masyarakat.
Pelayanan dengan Cepat dan Tepat	Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai pelayanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara mengenai indikator ini diperoleh bahwa waktu pengerjaan pembuatan SIM, petugas berusaha untuk menyelesaikan dengan tepat waktu namun ada saja kendala seperti jaringan internet yang lemah serta seringnya padam listrik akibat arus daya yang tidak kuat. Selain itu juga akibat dari SDM yang kurang sehingga mengakibatkan double pekerjaan oleh petugas yang menyebabkan beberapa tahapan pelayanan harus terhambat karena petugas harus mengerjakan tahapan lainnya.
Keluhan Masyarakat direspon Petugas	Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa Polres Batu Bara dalam merespon keluhan masyarakat menyediakan sarana melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, website serta aplikasi Whatapp bagi masyarakat yang hendak memberikan keluhan ataupun bagian masyarakat yang hendak mendapatkan informasi tentang Polres Batu Bara mulai dari laporan lalulintas hingga informasi tentang pengadaan SIM keliling.

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012) ketanggapan berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia laya-

nan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian 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 (Zeithaml et al., 1996).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat dilihat bahwa untuk dimensi responsiveness sendiri sudah cukup terlaksana dengan baik oleh petugas kepolisian di Polres Batu Bara. Namun masih ada kekurangan seperti kecepatan petugas didalam memberikan pelayanan. Akibat dari jumlah sumber daya yang kurang memadai sehingga terkadang menyebabkan terhambatnya waktu penyelesaian. Namun untuk respon keluhan dan ketepatan petugas didalam memberikan pelayanan sudah terlaksana dengan baik seperti menyediakan layanan keluhan seperti media sosial dan aplikasi Whatsapp.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimesni Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

a) Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa petugas di bagian SIM ini telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka sudah memberikan pelayanan dalam pembuatan SIM ini dengan cepat dan tepat dengan meminimalisir kesalahan dalam proses pembuatan SIM. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembuatan SIM baru juga sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Namun tetap saja ada kendala yang menyebabkan waktu penyelesaian tidak tepat waktu seperti jaringan yang lemah serta jumlah petugas yang kurang memadai sehingga menjadi penghambat.

b) Kepastian Biaya dalam Pelayanan

Kepastian biaya yang dimaksud adalah pembayaran administrasi yang dilakukan oleh masyarakat haruslah sesuai dengan SOP yang

berlaku dan harus transparan sehingga bisa menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa biaya produksi SIM yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan SOP yaitu tarif PNBP. Namun beberapa informan menyebutkan bahwa petugas di Polres Batubara belum sepenuhnya melaksanakan SOP, terutama dalam ujian praktek pembuatan SIM C. Beberapa orang hanya diberikan berkas dan melakukan pembayaran saja, tanpa adanya ujian praktik kendaraan.

Dimesni Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Menurut (Tjip-tono & Diana, 2020) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Zeithaml et al., 1996).

Dimensi jaminan (*assurance*) ini menyangkut jaminan akan kepastian biaya serta waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan SIM. Kepastian biaya yang dimaksud adalah penyelenggara pelayanan publik harus memberikan kepastian biaya didalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. kepastian biaya harus sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehingga dibutuhkan keterbukaan (transparansi) sebagai bentuk jaminan didalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Tarif pembuatan SIM dimasukkan kedalam PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dilapangan yang telah di paparkan diatas dapat dilihat bahwa dimensi jaminan (*assurance*) yang menjadi indikator untuk mengukur pelayanan publik dalam pembuatan SIM C di Polres Batu Bara belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Kepastian biaya yang tidak jelas merupakan hal yang membuat pelayanan menjadi tidak baik.

Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (empati) diartikan sebagai bentuk keramahan pegawai didalam melayani dengan baik dan menghargai pengguna layanan. Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan (Erlianti, 2019). Dimensi *Emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan diringa pada situasi tertentu sebagai pengguna layanan.

a) Tidak Diskriminasi

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Polres Batu Bara harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa petugas selalu di arahkan untuk melaksanakan tugasnya tanpa ada pembedaan di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Didalam melaksanakan tugasnya, petugas kepolisian dilandasi oleh dasar hukum dan SOP sehingga petugas bekerja dengan mementingkan kepentingan umum bukan kepentingan pribadi.

b) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun merupakan keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa petugas selalu diarahkan untuk bekerja dengan sikap yang ramah dan sopan santun guna memberikan kesan yang terbaik bagi masyarakat. Hal ini didukung oleh beberapa masyarakat yang sudah melakukan pembuatan SIM di Polres Batu Bara bahwa petugas yang bekerja dibagian pelayanan pembuatan SIM sudah memberikan pelayanan yang baik dalam melayani dengan sopan dan ramah.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan

dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Zeithaml et al., 1996)

Dimensi *empathy* melihat bagaimana petugas menjalankan tugasnya dengan mendahulukan kepentingan umum bukan kepentingan pribadi serta tidak adanya diskriminasi didalam proses penyelenggaraan pelayanan publik sehingga bisa terciptanya penyelenggaraan publik yang baik. Aspek empati meliputi hubungan yang mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan (Gumolung et al., 2023). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis dilapangan, dapat dilihat bahwa dimensi *empathy* ini sudah dilaksanakan dengan baik oleh para petugas. Petugas memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan masyarakat. Semua dilayani secara teratur dengan menggunakan sistem nomor antrian sehingga pelayanan yang diberikan bisa terlaksana dengan adil.

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan tugas dan fungsi pemerintah. Johnson (1992) menyatakan bahwa keberadaan pemerintah di negara manapun adalah untuk melindungi dan melayani masyarakatnya. (Savas, 2000) menyatakan bahwa tidak semua jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus disediakan pemerintah selaku produsen. Kecenderungan yang terjadi sejak tahun 1980-an di berbagai negara di belahan dunia menunjukkan bahwa dengan bertambah besarnya ukuran pemerintah dan semakin tingginya tuntutan masyarakat akan kebutuhan pelayanan, namun upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan tersebut tidak dilaksanakan secara efisien oleh pemerintah, sehingga timbul pemikiran untuk mereformasi peran pemerintah dalam fungsi pelayanan.

Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun. Petugas melayani dengan tidak deskriminatif dan petugas melayani setiap pelanggan. Di Polres Batu Bara, dimensi *emphaty* sudah diterapkan dengan baik. Petugas bekerja dengan ramah dan tidak deskriminatif terhadap masyarakat yang hendak melakukan pelayanan pembuatan SIM C. Setiap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan pembuatan SIM C, mereka diberikan nomor antrian dan dipanggil berdasarkan nomor antrian yang diberikan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Satlantas Polres Batu Bara jika di analisis dengan menggunakan indikator *Reliability* (Kehandalan), dalam pelayanan publik pembuatan SIM C belum terlaksana dengan sepenuhnya diantaranya beberapa tahapan proses pembuatan SIM C yang tidak

dilaksanakan sesuai dengan SOP, yaitu tidak dilaksanakan ujian teori dan ujian praktek yang merupakan standart pelayanan yang harus di terapkan agar tidak terjadi penyimpangan. Kemudian pada indikator ketanggapan (Responsiveness), sudah cukup terlaksana dengan baik oleh petugas kepolisian di Polres Batu Bara. Namun masih ada kekurangan seperti kecepatan petugas didalam memberikan pelayanan. Akibat dari jumlah sumber daya yang kurang memadai sehingga terkadang menyebabkan terhambatnya waktu penyelesaian. Selanjutnya untuk indikator *Assurance* (Jaminan), SIM C di Polres Batu Bara belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Kepastian biaya yang tidak jelas merupakan hal yang membuat pelayanan menjadi tidak baik. Pada indikator *Emphaty* (empati), disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan SIM C di Kantor Satlantas Polres Batu bara, dalam segi pemberian pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik. Sikap ramah dan sopan dari petugas menunjukkan bahwa petugas melaksanakan tugasnya dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M., Tahir, M., & Malik, I. (2022). Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat di Polres Engrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3 Nomor 4, 14.
- Basri, & Sujianto Si, H. M. (2015). Pelayanan Profesional pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua (SIM C) Di Satlantas Polresta Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau (JOM FISIP UNRI)*, 2(2), 15.
- Datus Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377–391. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Yogyakarta: Gadjah Mada University Press*.
- Erfiana, L., & K, M. A. (2024). *Konsep Dasar Menejemen Pelayanan Publik Dalam Konsep Dasar Menejemen Pelayanan Publik*. 2(5).
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Fahlefi, Z. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Paradigma*, 3(2), 155–166.
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 1–11. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Jossey-Bass.
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Satalantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika*, 5(2).
- Mayarni, M., Meilani, N. L., & Zulkarnaini, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 11-18.
- Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 112–124. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i2.26>
- Revilia, S. A., & Widiyarta, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Sim Corner Pada Era New Normal. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(4), 425. <https://doi.org/10.31258/jkp.v13i4.8137>
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.
- Rizko Fahri. (2018). Analisis Pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Empat (Sim a) Di Satlantas Polresta Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Politik*, 1–8.
- Sa'adah, M., Rahmayati, G. T., & Prasetyo, Y. C. (2022). Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Al 'Adad: Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), 61–62.
- Savas, E. S. (2000). *Privatization and Public-Private Partnership*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Manajemen Pemasaran*. ANDI.
- Umarsyah, D., & Zulkarnaini, Z. (2021). Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(3), 180-188.
- Usman, N. N., Usman, J., & Abdi. (2016). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan Sim) Di Kantor Satlantas Polrestabes Makassar. *Administrasi Publik*, 2(2), 195–205.
- Utama, A. B., Yuniati, S., & Eriyanti, L. D. (2014). Keuntungan Indonesia Dengan Adanya Kerjasama Ekonomi Akfta (Asean-Korea Free Trade Area) Chance of Indonesia in Akfta. *Unej*.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. V. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2).