

**ANALISIS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PRIMA PADA SATUAN
PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI DALAM
PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI
POLRES PANGKALAN BALAI**

SKRIPSI

Oleh:

Nia Silvia

NIM : 06051381419048

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan



FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

2019

**ANALISIS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PRIMA PADA SATUAN
PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI DALAM
PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI
POLRES PANGKALAN BALAI**

SKRIPSI

Oleh


Nia Silvia

Nomor Induk Mahasiswa : 06051381419048

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

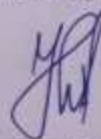
Mengesahkan

Pembimbing I,



**Drs. Alfiandra, M.Si.
NIP.196702051992031004**

Pembimbing II,



**Kurnisar, S.Pd., M.H.
NIP. 197603052002121011**

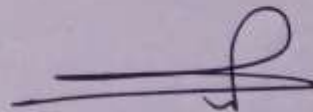
Mengetahui

**Ketua Jurusan
Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**



**Dr. Farida, M.Si.
NIP.196009271987032002**

Koordinator Program Studi PPKn



**Sulkipani, S.Pd, M.Pd.
NIP. 198707042015041002**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nia Silvia
NIM : 06051381419048
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Pangkalan Balai" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun.

Palembang, Juni 2019



Yang membuat pernyataan,

Nia Silvia

NIM. 06051381419048

PRAKATA

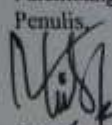
Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Alfiandra, M.Si., dan Bapak Kurnisar S.Pd., M.H., sebagai pembimbing atas segala bimbingan yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Prof. Sofendi, M.A., Ph.D., selaku Dekan FKIP Universitas Sriwijaya, Ibu Dr. Farida, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial FKIP Unsri, dan Bapak Sulkipani, S.Pd, M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Bapak Drs. Emil El Faisal, M.Si., Ibu Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si., Sulkipani, S.Pd, M.Pd., dan Ibu Dr. Umi Chotimah, M.Pd., sebagai anggota penguji yang telah memberikan saran untuk perbaikan skripsi ini atas pengetahuan dan nasehat yang telah diberikan, semoga dapat penulis amalkan. Lebih lanjut penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi PPKn Fkip Universitas Sriwijaya untuk ilmu pengetahuan yang telah diberikan, dan seluruh pegawai FKIP Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Lebih lanjut penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Kepolisian Resor Banyuasin Kasat Lantas di Polres Pangkalan Balai serta masyarakat yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran bidang studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Palembang, Juni 2019

Penulis,

Nia Silvia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN OLEH DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN OLEH DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Secara Teoritis	9
1.4.2 Secara Praktis	9
1.4.2.1 Bagi Masyarakat	9
1.4.2.2 Bagi Peneliti	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pelayanan Prima Satuan Penyelenggaraan Administrasi.....	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.1.2 Pelayanan Prima	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Prima	14
2.1.4 Konsep Pelayanan Prima	14
2.1.5 Unsur-unsur Pelayanan Prima.....	16
2.1.6 Penyelenggaraan Administrasi.....	18
2.1.7 Unsur Penyelenggaraan Administrasi	18
2.2 Surat Izin Mengemudi	19
2.2.1 Pengertian dan Peraturan SIM	19
2.2.2 Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM.....	20
2.2.3 Syarat Mengajukan SIM	22
2.2.4 Prosedur pembuatan SIM	23
2.2.5 Fungsi Pemilikan SIM	24

2.2.6 Standar Operasional Prosedur Pengurusan SIM	25
2.3 Kerangka Berpikir	26
2.4 Alur Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Metode Penelitian	28
3.2 Variabel Penelitian	28
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.4.1 Populasi Penelitian.....	31
3.4.2 Sampel Penelitian.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5.1 Teknik Dokumentasi	33
3.5.2 Teknik Kueisioner (Angket)	33
3.6 Uji Persyaratan Instrumen.....	35
3.6.1 Uji Validitas Instrumen	35
3.6.2 Uji Reliabilitas Instrumen	35
3.7 Uji Persyaratan Analisis Data	36
3.7.1 Uji Normalitas Data	36
3.7.2 Uji Homogenitas Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Penelitian	38
4.2 Deskripsi Data dan Hasil Penelitian	39
4.2.1 Deskripsi Data Hasil Dokumentasi	39
4.2.1.1 Visi dan Misi Satpas Sat Lantas Polres Banyuasin	39
4.2.1.2 Moto dan janji layanan Satpas Sat Lantas Polres	39
4.2.1.3 Keadaan Fisik Satpas Sat Lantas Polres Banyuasin	39
4.2.1.4 Jumlah seluruh masyarakat umum yang melakukan proses pembuatan SIM.....	40
4.2.1.5 Data Kepolisian yang bertugas di Satpas Satlantas Polres Banyuasin Polda Sumsel	41
4.2.2 Deskripsi Data Hasil Angket	41
4.2.3 Deskripsi Hasil Data Angket	42
4.2.3.1 Indikator Kemampuan	44
4.2.3.2 Indikator Sikap	45
4.2.3.3 Indikator Penampilan.....	47
4.2.3.4 Indikator Perhatian	48
4.2.3.5 Indikator Tindakan	50
4.2.3.6 Indikator Tanggung jawab	52

4.3 Analisis Data Hasil Penelitian	53
4.3.1 Analisis Data Hasil Dokumentasi	53
4.3.2 Analisis Data Angket	53
4.3.2.1 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Prima Pada Satuan Penyelenggaraan administrasi dalam pembuatan SIM di Polres Pangkalan Balai	53
4.3.2.2 Analisis Pengolahan Data Berdasarkan Rumus Frekuensi relatif	61
4.4 Pengujian Persyaratan Instrumen	63
4.4.1 Uji Validitas	63
4.4.2 Uji Reliabilitas	65
4.5 Uji Analisis Data	65
4.5.1 Uji Normalitas Data	65
4.5.2 Uji Homogenitas Data	66
4.6 Pembahasan	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Simpulan dan Saran.....	71
5.2 Saran.....	71
5.2.1 Bagi Masyarakat	71
5.2.2 Bagi Polres Banyuasin	71
5.2.3 Bagi Penelitian Selanjutnya	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan Prima.....	30
Tabel 3.2 Populasi Penelitian	32
Tabel 3.3 Sampel Penelitian	32
Tabel 3.4 Klasifikasi Pernyataan dan Skor Nilai	34
Tabel 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	39
Tabel 4.2 Keadaan Fasilitas dan Bangunan di Polres Pangkalan Balai	40
Tabel 4.3 Data Jumlah Seluruh Masyarakat Umum	40
Tabel 4.4 Daftar yang Bertugas di Satpas dalam Proses Pembuatan SIM Polres Pangkalan Balai	41
Tabel 4.5 Klasifikasi Pernyataan dan Skor Nilai	42
Tabel 4.6 Kriteria Interpretasi Skor Persentase.....	42
Tabel 4.7 Kreteria Persepsi Berdasarkan Interpretasi Skor Persentase	43
Tabel 4.8 Adanya Informasi dengan Jelas yang dilakukan Oleh Masyarakat dalam Pembuatan SIM	44
Tabel 4.9 Adanya Bantuan dari Kepolisian dalam kesulitan menjalankan tugas proses pembuatan SIM	44
Tabel 4.10 Adanya Proses Pembuatan SIM dengan Cepat Tidak Melalui Prosedur yang Telah Ditetapkan	45
Tabel 4.11 Adanya Sikap Peduli dalam Proses Pembuatan SIM Oleh Kepolisian	46
Tabel 4.12 Adanya Keadilan Dalam Proses Pembuatan SIM.....	46
Tabel 4.13 Menanggapi Masyarakat dengan Baik yang dilakukan Oleh Kepolisian dalam Pembuatan SIM	47

Tabel 4.14 Adanya Pertimbangan dalam Pembuatan SIM yang diperlukan Biaya Sesuai dengan Keadaan Ekonomi Seseorang.....	48
Tabel 4.15 Adanya Sikap Saling Menghargai Ketika Pendapat Seseorang Berbeda Tentang Proses Pembuatan SIM	48
Tabel 4.16 Pelayanan SIM di Polres daerah ini, bebas dari Pungutan Liar	49
Tabel 4.17 Adanya Pelatihan yang dilakukan Masyarakat dalam proses pembuatan SIM sesuai Prosedur.....	50
Tabel 4.18 Adanya Toleransi dalam Proses Pembuatan SIM, jika tidak Lulus dalam tes tertulis.....	51
Tabel 4.19 Memberi Konfirmasi, Jika Ada Keterlambatan dalam Pelayanan Proses Pembuatan SIM.....	51
Tabel 4.20 Adanya Fasilitas yang diberikan Untuk Kelancaran dalam Proses Pembuatan SIM	52
Tabel 4.21 Adanya Tanggapan Seseorang yang tidak dihargai dalam Proses Pembuatan SIM.....	52
Tabel 4.22 Adanya pemantauan dalam pelaksanaan ujian praktek yang memberikan keselamatan dalam berkendara.....	53
Tabel 4.23 Kinerja pelayanan dalam proses pembuatan SIM sudah terbaik. ..	54
Tabel 4.24 Adanya prioritas seseorang dalam pembuatan SIM di percepat....	55
Tabel 4.25 Adanya Jaminan Kesehatan, jika dalam Tes Praktek Mengalami Kecelakaan.	56
Tabel 4.26 Adanya Pelayanan Prima yang Diberikan dalam Proses Pembuatan SIM	56
Tabel 4.27 Indikator Kemampuan	58
Tabel 4.28 Indikator Sikap.....	59
Tabel 4.29 Indikator Penampilan	60
Tabel 4.30 Indikator Perhatian	61
Tabel 4.31 Indikator Tindakan	62

Tabel 4.32 Indikator Tanggung Jawab	63
Tabel 4.33 Rata-rata Kualitas Pelayanan Prima Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi dalam pembuatan SIM di Polres Pangkalan Balai....	65
Tabel 4.34 Kriteria Interpretasi Skor Persentase.....	66
Tabel 4.35 Kriteria Penilaian Skor Persentase.....	66
Tabel 4.36 Rata-rata Kualitas Pelayanan Prima Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi dalam pembuatan SIM di Polres Pangkalan Balai...	67
Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Angket.....	68
Tabel 4.38 Interpretasi Validitas Angket Variabel	69
Tabel 4.39 Hasil Uji Reliabilitas Angket Variabel	70
Tabel 4.40 Uji Normalitas Data.....	70
Tabel 4.41 Uji Homogenitas Varians.....	71

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Berpikir	26
Bagan 2.2 Alur Penelitian	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Usul Judul Skripsi
- Lampiran 2 : Pengesahan Usul Judul Skripsi dari Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Persetujuan Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Izin Perbaikan Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Telah Melakukan Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Pengajuan Perubahan Usul Judul Skripsi
- Lampiran 7 : Surat Kesediaan Pembimbing Skripsi (Pembimbing 1)
- Lampiran 8 : Surat Kesediaan Pembimbing Skripsi (Pembimbing 2)
- Lampiran 9 : Surat Penunjukkan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 10 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 11 : Surat Izin Penelitian dari Dekan FKIP Universitas Sriwijaya
- Lampiran 12 : Surat Telah Melakukan Penelitian dari Kepolisian
- Lampiran 13 : Surat Izin Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 14 : Surat Persetujuan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 15 : Surat Izin Perbaikan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 16 : Surat Keterangan Telah Melakukan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 17 : Surat Izin Ujian Skripsi
- Lampiran 18 : Kisi-Kisi Lembar Angket
- Lampiran 19 : Lembar Angket
- Lampiran 20 : Kartu Bimbingan Skripsi (Pembimbing 1)
- Lampiran 21 : Kartu Bimbingan Skripsi (Pembimbing 2)
- Lampiran 22 : Tabulasi Data Angket
- Lampiran 23 : Foto-foto Saat Kegiatan Penelitian

Analisis Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Pangkalan Balai

Oleh:

Nama: Nia Silvia

NIM: 06051381419048

Pembimbing: (1) Drs. Alfiandra, M.Si.

(2) Kurnisar, S.Pd., M.H.


Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan prima pada satuan penyelenggaraan administrasi dalam pembuatan surat izin mengemudi di Polres Pangkalan Balai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berjumlah 56 orang. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan *Non Probability Sampling* dengan teknik *sampling jenuh* memiliki populasi relatif kecil, sehingga semua populasi dijadikan sampel pada saat proses pembuatan SIM yaitu berjumlah 56 orang. Adapun teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam analisis data penelitian adalah dokumentasi dan angket. Kemudian analisis data menggunakan *Statistik Deskriptif*, untuk mengetahui kualitas pelayanan prima yang dilakukan oleh masyarakat umum dalam proses pembuatan SIM. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian di Polres Pangkalan Balai yaitu baik dengan skor nilai dari keenam indikator kualitas pelayanan prima dengan rata-rata nilai yaitu : kemampuan (*Ability*) 89%, sikap (*Attitude*) 88,2%, penampilan (*Appearance*) 83,2%, perhatian (*Attention*) 85,3%, tindakan (*Action*) 85,5% dan tanggung jawab (*Accountability*) 75% dengan hasil rata-rata yaitu 84,3%. Hasil interpretasi skor untuk rekapitulasi yang diperoleh peneliti melalui analisis data lebih dari (\geq) 60.


Kata-kata kunci: Kualitas, Pelayanan publik, Pelayanan Prima, Surat Izin Mengemudi.

Pembimbing 1,



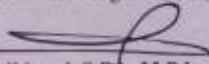
Drs. Alfiandra, M.Si.
NIP. 196702051992031004

Pembimbing 2,



Kurnisar, S.Pd., M.H.
NIP. 197603052002121011

Mengetahui,
Koordinator Program Studi,



Sulkipani, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198707042015041002

**Analysis Of The Quality Of Excellent Service In The Administrative
Administration Unit In Making Driving Licenses At The Base Station Police
Station**

By:

Nia Silvia

NIM : 06051381419048

Advisors : (1) Drs. Alfiandra M.Si.

(2) Kurnisar, S.Pd., M.H.

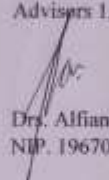
Civic Education Study Program

ABSTRACT

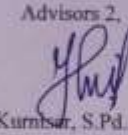
This study aims to determine the quality of excellent service in the administrative administration unit in making SIMs at Pangkalan Balai Police Station. The population in this study were all communities, amounting to 56 people. The sample in this study was taken using non probability sampling with a saturated sampling technique having a relatively small population, so that all populations were sampled during the SIM manufacturing process, amounting to 56 people. The collection of data techniques needed in analyzing this research data are documentation and questionnaires. Then the data analysis using Descriptive Statistics, to determine the quality of excellent service carried out by the general public in the process of making SIM. Based on the results of the study in could be concluded that the quality of service provided by the police in Pangkalan Balai Police Station is positive with a score of six indicators of prime service quality with an average value of : Ability 89%, Attitude 88,2%, Appearance 83,2%, Attention 85,3%, Action 85,5% and Accountability 75% with an average yield of 84,3%. The results of score interpretation for recapitulation obtained by research through data analysis are more than (\geq) 60.

Key words : Quality, Public Service, Excellent service, Drivig License.

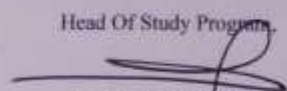
Advisors 1,


Drs. Alfiandra, M.Si.
NIP. 196702051992031004

Advisors 2,


Kurnisar, S.Pd., M.H.
NIP. 197603052002121011

Head Of Study Program,


Sulkipani, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198707042015041002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia ialah negara berdasar atas hukum yang memiliki berbagai macam peraturan yang harus dipatuhi oleh warga negara Indonesia. Dalam pembukaan UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945 bahwa tujuan didirikan negara Indonesia ini untuk memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan dalam mendukung terciptanya penyelenggara kualitas pelayanan publik. Ada peraturan tentang pelayanan publik diatur oleh UU No 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) (dalam Hayat, 2017:21) menjelaskan bahwa :

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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas maka, kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil untuk setiap warga negara pemerintah berkewajiban memberikan pelayanannya dengan sebaik-baiknya kepada seorang sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat atas jasa publik, barang publik, dan pelayanan administrasi. Maka dari itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan bentuk pelayanan prima diantaranya senyum, ramah, sopan, cepat, terbuka, tepat, serta bertanggung jawab dalam menjalankan proses nya.

Pada era globalisasi ini kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak serta kewajibannya sebagai warga negara Indonesia. Aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada masyarakat dan berorientasi terhadap kebutuhan dalam segala aspek kehidupan sehari-hari terutama dalam mendapatkan pelayanan. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap seseorang dan perilaku

dalam pemberian layanan. Kualitas pelayanan terhadap masyarakat menjadi salah satu tujuan terciptanya kesuksesan penyelenggaraan pemerintahan, karena didasari oleh suatu pemikiran bahwa layanan yang berkualitas cenderung akan memperkecil tingkat pengorbanan, baik pengorbanan waktu, tenaga dan biaya. Menurut Barata (2003:30) mengatakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Sedangkan menurut Boediono (2003:60) berpendapat bahwa “Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Dalam bukunya manajemen pelayanan publik menurut Hayat (2017:22) dijelaskan bahwa pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh dalam prosesnya kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan bagi masyarakat.

Harapan semua masyarakat dalam proses kinerja yang dilakukan selalu menginginkan tuntutan dalam pelayanan publik yang berkualitas dalam bentuk pelayanan prima, meskipun keinginan tersebut tidak sesuai dengan harapannya selama ini yang masih pelayanan nya selalu berbelit-belit serta lambat dan mengeluarkan biaya mahal untuk kebutuhan. Kecenderungan seperti ini selalu terjadi, karena masyarakat termasuk dalam pelanggan pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan prima yang profesional. Sehingga yang terjadi dalam tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah ialah bagaimana memberikan pelayanan prima yang mampu memuaskan masyarakat menjadi keberhasilan dalam program pelayanan prima.

Para pelaku bisnis menyebutkan adanya pelayanan prima menurut Barata (2003:27) sebagai berikut :

- a. Layanan prima yaitu pelayanan yang pelanggannya merasa penting.
- b. Layanan prima yaitu pelayanan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- c. Layanan prima yaitu upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan.

- d. Layanan prima yaitu melayani pelanggan tampilan sikap ramah, cepat, dan tepat.
- e. Layanan prima yaitu pelayanan optimal dan hasil kepuasan pelanggan.
- f. Layanan prima yaitu peduli seseorang terhadap pelanggan dengan rasa puas terhadap penerima pelayanan.
- g. Layanan prima yaitu menempatkan pelanggannya sebagai mitra.

Selanjutnya terdapat kualitas pelayanan menurut Maddy (2009:8) dari sejumlah definisi memiliki kesamaan diantaranya yaitu :

- a. Kualitas adalah usaha untuk memenuhi harapan pelanggan untuk hasilnya.
- b. Kualitas adalah kondisi mutu yang terjadi perubahan setiap saat.
- c. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi serta melebihi harapan.
- d. Kualitas itu mencakup seluruh produk, proses, jasa, barang, manusia, dan lingkungan.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa penjelasan pelayanan prima ialah pelayanan yang baik kepada pelanggan dengan mengutamakan layanan dalam bentuk sebuah kepedulian oleh perusahaan atau pemerintah dengan bertanggung jawab terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam mewujudkan kepercayaan pelanggan, agar mereka selalu puas dalam pelayanan yang diberikan sehingga memiliki loyalitas tinggi.

Kepolisian Negara Republik Indonesia ialah suatu alat negara yang berperan utama dalam memelihara keamanan serta ketertiban dilingkungan masyarakat dalam menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pelayanan dan pengayoman terhadap masyarakat dalam rangka terpelihara keamanan dalam negeri Bersumber dari tingkat fungsi pemerintahan negara yaitu menyelenggarakan peradilan dalam hakikatnya peran pelayanan publik dan termasuk dalam kewajiban

umum kepolisian dibidang pemeliharaan keamanan serta ketertiban di lingkungan masyarakat dalam penegakkan hukum di Indonesia.

Tugas kepolisian selalu berhubungan erat dengan tugas-tugas sosial lainnya secara langsung pada kehidupan masyarakat. Selain fungsinya dalam lembaga penegak hukum di Indonesia dan menjaga keamanan di kehidupan masyarakat, kepolisian juga memiliki fungsi sebagai instansi yang memberikan pelayanan administrasi terhadap seluruh masyarakat salah satunya yaitu pelayanan dalam pembuatan SIM di pelayanan Kantor Satuan Penyelenggaraan administrasi SIM dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima perspektif pada masyarakat untuk mencapai kepuasan, transparan dan akuntabel.

Menurut peraturan kepala kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat (2) tentang surat izin mengemudi (*dalam http://www.sim.korlantas.polri.go.id/download/PERKAP9_2012_SIM.pdf*) menyatakan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM kepada masyarakat ialah kepala kepolisian disetiap wilayah masing-masing dan di delegasikan kepada kepala satuan lalu lintas. SIM merupakan bukti registrasi dan identifikasi seseorang yang diberikan oleh Polri kepada masyarakat yang telah memenuhi persyaratan dalam mendapatkan SIM melalui administrasi, sehat jasmani dan rohani serta memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraannya dengan wajar. SIM juga berfungsi sebagai identitas pelengkap, dengan meminimalisir kejahatan pencurian kendaraan yang sering terjadi belakangan ini.

Peranan pihak kepolisian khususnya fungsi dari unit pelayanan SIM sangat diperlukan oleh masyarakat. Paradigma yang berkembang di masyarakat bahwa untuk membuat SIM prosesnya cukup rumit dalam mendapatkan SIM harus melalui tes tertulis, dan praktek dilapangan. Bahkan sebagian masyarakat sekarang ini lebih tertarik untuk membuat SIM dengan cara instan melalui jalan pintas sering terjadi transaksi diluar administrasi, kemudian mereka bisa segera mendapatkan SIM tersebut secara cepat tanpa harus melalui beberapa prosedur, karena pendapat masyarakat tentang aktivitas polri dalam bidang pelayanan cenderung lebih banyak yang bernada negatif dibandingkan dengan bersifat positif. Hal ini tercerminnya dari banyak keluhan masyarakat tentang berbagai penyimpangan, baik dari segi

biaya, ketidakpastian waktu, mutu produk yang diberikan masih adanya terjadi kesalahan ketika pembuatan SIM seperti pengetikan nama serta pelayanan yang diinginkan untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh. Akan tetapi, peraturan yang diterapkan memiliki sanksi yang tegas dalam melaksanakan suatu tugas yang sesuai dengan peraturan pemerintah.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terdapat pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan SIM ini memerlukan waktu tunggu lamanya proses dari awal pembelian blanko pendaftaran sampai SIM tersebut diterima oleh pemohon. Lamanya waktu pelayanan ini mengakibatkan terjadinya antrian dalam proses pembuatan SIM berlangsung. Alur proses pembuatan SIM mulai dari pembelian blanko pendaftaran SIM, tes kesehatan, pembayaran, pengisian formulir, tes tertulis, tes praktek, foto sampai SIM tersebut jadi. Tidak jarang akan terjadi antrian dalam tiap proses tersebut yang menjadi proses paling lama pada saat tes tertulis dan tes praktek membutuhkan konsentrasi lebih yang bisa memakan waktu lebih lama dari waktu yang telah ditentukan dalam proses pembuatan SIM.

Terkait dengan kualitas pelayanan prima dalam pembuatan SIM, terdapat hasil-hasil dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Karlina (2017) (<http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/05>) di Kantor Polres Kota Bontang dengan judul “Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)” yang dapat disimpulkan bahwa di Kota Bontang sudah berjalan dengan baik dalam pelayanan administrasi pembuatan SIM yang diberikan oleh Aparatur Kepolisian Resor (Polres) hal ini dilihat, karena prosedur pelayanannya yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat melalui persyaratan pelayanan oleh petugas yang sudah menginformasikan pembuatan SIM secara jelas kepada masyarakat melalui baliho yang terpasang di area pembuatan SIM. Kecepatan pelayanan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Aparat Kepolisian walaupun terjadi keterlambatan penyelesaian pembuatan SIM karena kendala teknis dan non teknis. Di Kota Bontang masih memiliki kendala dalam pelayanan administrasi pembuatan SIM tersebut yakni peralatan yang kurang memadai seperti komputer uji teori, tempat uji praktek.

Selanjutnya penelitian serupa juga dilakukan oleh Gusriani (2015) (<http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/05>)

[ournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11](http://journal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11)) di Kantor Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda dengan judul “Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM)” yang dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pengurusan SIM di Polresta Samarinda telah baik karena tidak berbelit-belit. Waktu penyelesaian pelayanan pengurusan SIM belum dikatakan baik, karena pelayanan yang diberikan oleh para staf bisa dikatakan sangat lambat dalam waktu penyelesaian setiap harinya sangat jauh dari SOP yang diberikan oleh produk pelayanan pembuatan SIM yang digunakan untuk masyarakat yang diberikan kepada Polresta Samarinda sudah dapat dikatakan baik untuk masa pakai 5 tahun. Untuk data diri masyarakat yang ada di SIM sudah sesuai dengan data diri masyarakat yang sah. Sarana dan prasarana belum sepenuhnya baik seperti komputer yang memadai baik secara kuantitas terlebih lagi untuk hal kualitas. Lalu untuk kendaraan yang digunakan untuk proses ujian praktek juga kurang memadai. Tetapi ada beberapa faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM yaitu masih kurangnya jumlah staf yang ada di bandingkan dengan jumlah masyarakat yang mengurus SIM sehari-harinya.

Kemudian, penelitian lain juga dilakukan Hidayati (2014) (<http://eprints.unjati.ac.id/5080>) di Kepolisian Resort Mojokerto dengan judul “Efektifitas Pelayanan Pembuatan SIM Dalam Perspektif Pengguna Pelayanan” yang dapat disimpulkan bahwa Polres Mojokerto keefektifannya menunjukkan masalah karena sering terjadi dari masyarakat dalam pembuatan SIM kurangnya waktu dalam pelayanan yang pelaksanaan ujian praktik dalam pembuatan SIM hanya terdiri dari angka delapan, putar balik dan garis lurus yang ada di Polres setempat. Hal ini karena Polres Mojokerto tidak sesuai dengan peraturan kepala kepolisian Indonesia. Pelayanan SIM di daerah ini di Jalan Gajah Mada, pelayanan yang diselenggarakan oleh Polres Mojokerto hanya melayani pelanggan dari masyarakat yang berdomisili di wilayah Mojokerto yang meliputi Polsek-polsek termasuk dalam kekuasaan wilayah Polres Mojokerto itu sendiri.

Dengan demikian, dari ketiga penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Hukum itu penting diterapkan agar masyarakat patuh dalam menjalankan aturan baik aturan tertulis maupun tidak tertulis. Kepolisian RI ini sangat penting

bagi masyarakat dalam mengatur keamanan, ketertiban, pengayoman, perlindungan, serta penegak hukum dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparat kepolisian. Kesadaran hukum itu penting pada dasarnya ada pada diri setiap manusia. Setiap orang dianggap mengerti akan undang-undang yang berlaku, supaya manusia sadar dan yakin bahwa kaedah hukum itu untuk melindungi kepentingan manusia dan sesamanya terhadap ancaman bahaya disekelilingnya. Masyarakat dilindungi oleh pemerintah dalam adanya kejahatan yang terjadi di kalangan masyarakat dengan adanya aturan pemerintah dan sanksi yang tegas untuk masyarakat yang melanggar peraturan dalam kehidupannya sehari-hari yang sering terjadi pada saat berkendara setiap orang harus memiliki SIM untuk masyarakat yang telah memenuhi syarat dalam pembuatan SIM, karena masyarakat sudah patuh dalam aturan yang telah diterbitkan oleh kepolisian. Penanaman nilai-nilai dan norma yang kita miliki akan adanya kesadaran hukum yang dapat mempersatukan kehidupan manusia.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat umum secara formal yang sedang mengurus SIM berinisial D, pada tanggal 29 Maret 2018 pukul 08.05 WIB di Polres Pangkalan Balai, diketahui bahwa memperoleh informasi dalam proses pembuatan SIM itu mudah karena sekali ikut tes langsung lulus melalui jalur yang sesuai prosedur yaitu harus memenuhi persyaratan seperti fotopy KTP, tes kesehatan, administrasi, ujian materi, uji praktek di lapangan serta pas foto 3 lembar dan KTP asli yang sah untuk pencetakan SIM. Pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian baik karena keadaan proses pembuatan SIM saat itu masih pagi dan tidak ada jasa perantara yang dilakukan oleh aparat kepolisian. Penyelesaian waktu dalam pencetakan SIM langsung jadi di hari tersebut karena data yang telah di penuhi sudah di input semua untuk selesai dalam mendapatkan SIM.

Selanjutnya peneliti lakukan wawancara kembali kepada masyarakat umum yang sedang mengurus SIM yang berinisial M, tanggal 23 April 2018 pukul 10.00 WIB di Polres Pangkalan Balai, dikatakan bahwa dalam proses pembuatan SIM itu sulit dan berbelit-belit yang sudah mengikuti tes dalam pembuatan SIM sebanyak 3 kali proses mengalami kegagalan pada tahap tes tertulis dan tes praktek yaitu

dalam menyelesaikan soal yang diberi waktu hanya 10 menit dan mengemudikan kendaraan motor bukan matic, selanjutnya kendala yang dialami pada administrasinya sering terjadi jaringan yang tidak mendukung yang memerlukan waktu lama dan tenaga saat proses pembuatan SIM, maka yang didapat masyarakat belum terlalu puas dengan pelayanan bagian SIM. Hal itu tampak dalam lamanya proses waktu mengantri pembuatan SIM terdapat birokrasi yang terlalu rumit untuk pembuatan yang bisa selesai dalam satu hari, namun kenyataannya bisa sampai tiga tahap yang membutuhkan waktu tiga minggu untuk kategori tidak lulus ujian bahkan kalau tidak lulus ujian akan mengulang minggu depan sampai tiga kali dan harus mendaftar ulang dengan biaya yang dikeluarkan pada setiap tes yang dilakukan serta jarak antara tempat tinggal dengan Polres sangat jauh yang membutuhkan waktu perjalanan antara 2-3 jam lebih. Komitmen aparat dalam melakukan pelayanan pembuatan SIM kurang mencerminkan keadilan untuk masyarakat dalam mengurus SIM lebih cenderung menggunakan jasa perantara sebab kondisi yang dijalankan lebih cepat dan mudah untuk memiliki SIM tanpa harus menjalani bermacam-macam prosedur dan menunggu waktu yang cukup lama. Pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat terdapat sikap berbagai petugas yang tegas dalam menangani proses pembuatan SIM. Oleh karena itu hasilnya pun belum terlalu puas dan masyarakat memilih jalan pintas untuk mendapatkan SIM dengan mengeluarkan sejumlah uang dengan nominal tertentu.

Berdasarkan penjelasan yang dilakukan oleh para peneliti dengan masalah di atas, Maka peneliti mengambil kesimpulan dan tertarik akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Prima Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Polres Pangkalan Balai”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimanakah kualitas pelayanan prima pada satuan penyelenggaraan administrasi dalam pembuatan SIM di Polres Pangkalan Balai ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan prima pada satuan penyelenggaraan administrasi dalam pembuatan SIM di Polres Pangkalan Balai.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, maka diharapkan penelitian ini bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini sangat bermanfaat untuk memberikan ide gambaran yang jelas dan menambah pemikiran informasi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan SIM di Polres Pangkalan Balai.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan sangat bermanfaat secara praktis bagi :

1.4.2.1 Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan informasi kepada masyarakat dalam rangka memahami kualitas pelayanan prima dalam pembuatan SIM di kantor Polres Pangkalan Balai.

1.4.2.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dan menjadi bahan referensi penelitian lanjut untuk semua pihak mengenai kualitas pelayanan dalam proses pembuatan SIM.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep. Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Boediono, B (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, Irra. Chrisyanti. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Gusriani, Uci. (2015). *Pelayanan Pengurusan surat izin mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota Samarinda*. (<http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11>) diakses pada tanggal 20 Januari 2018 pukul 04.15 WIB.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hidayati, Nur. Mega. (2014). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan surat izin mengemudi (SIM) dalam Perspektif Pengguna Pelayanan di Kepolisian Resort Mojokerto*. (<http://eprints.upnjatim.ac.id/5080>) diakses pada tanggal 22 Januari 2018 pukul 12.00 WIB.
- [Http://ntmcpolri.info/home/dasar-hukum-penerbitan-sim-bagi-polri/](http://ntmcpolri.info/home/dasar-hukum-penerbitan-sim-bagi-polri/) diakses pada tanggal 4 Desember 2018 pukul 09.30 WIB.
- Karlina, Asna. (2017). *Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota Bontang*. (<http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/05>) diakses pada tanggal 23 Januari 2018 pukul 08.12 WIB.
- Maddy, Khairul. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Nawawi, H. (2015). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rahmah, Elva. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Republik Indonesia. 2012. *Undang-Undang No.9 Tahun 2012 tentang Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Surat Izin Mengemudi Tahun 2012, Pasal 52 ayat 2 Indonesia. Jakarta (*dalam http://www.sim.korlantas.polri.go.id/download/PERKAP9_2012_SIM.pdf*) diakses pada tanggal 26 Januari 2018 pukul 09.09 WIB.

- Semil, Nurmah. dkk. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group.
- Sinambela, Lijan. Poltak. dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu. Kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara. Sinar Grafika.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Peraturan Kepala Kepolisian Negara. (http://www.sim.korlantas.polri.go.id/download/PERKAP9_2012_SIM.pdf).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta: Visi Media.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.