

Volume 3 Nomer 1, Februari 2025

ANALISIS KINERJA PEGAWAI BERDASARKAN KEBIJAKAN REMUNERASI PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIB WONOSARI KABUPATEN GUNUNGGKIDUL

Andika Dwi Prasetyo , Suci Utami Wikaningtyas

KOMITMEN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) KOTA MAGELANG DALAM PELAKSANAAN KEMITRAAN DENGAN TOKO SWALAYAN

Budi Imam Hakim, Muda Setia Hamid

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA ANGGOTA STAFF ADMINISTRASI MARKAS BESAR TNI ANGKATAN UDARA CILANGKAP JAKARTA

Budi Prayogo, Nur Widiastuti

UPAYA MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA PADA BAGIAN PEMELIHARAAN ALAT UTAMA SISTEM SENJATA MILITER DI LANUD HALIM PERDANAKUSUMA

Diky Dwi Udariyanto, Jazuli Akhmad

PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, DAN REMUNERASI TERHADAP KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANTUL

Eko Susanto, Mohamad Mahsun, Sulastiningsih Sulastiningsih

EVALUASI KINERJA KEPOLISIAN DALAM PROSES PELAYANAN PENERBITAN SURAT IJIN MENGEMUDI DI KANTOR SATLANTAS POLRES GUNUNGGKIDUL

Erna Khoirul Alfianita, Meidi Syaflan

EVALUASI KINERJA TENAGA PRAMURUKTI DI RPSLU (Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia) BUDI DHARMA YOGYAKARTA TAHUN 2021

Ervina Septiana, Uswatun Chasanah

UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PEMELIHARAAN JALAN DAN PENGAIRAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN TEMANGGUNG

Khamim Gunardi, Wahyu Purwanto, Suhartono Suhartono

ANALISIS PELAKSANAAN KAMPANYE 3M (MEMAKAI MASKER, MENCUCI TANGAN DAN MENJAGA JARAK) DI KABUPATEN PACITAN SELAMA MASA PANDEMI

Ratna Dyah Chrisnawati, Muhammad Mathori

EVALUASI KAPASITAS ORGANISASI PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH LABORATORIUM LINGKUNGAN DI DINAS PERUMAHAN RAKYAT KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN TEMANGGUNG

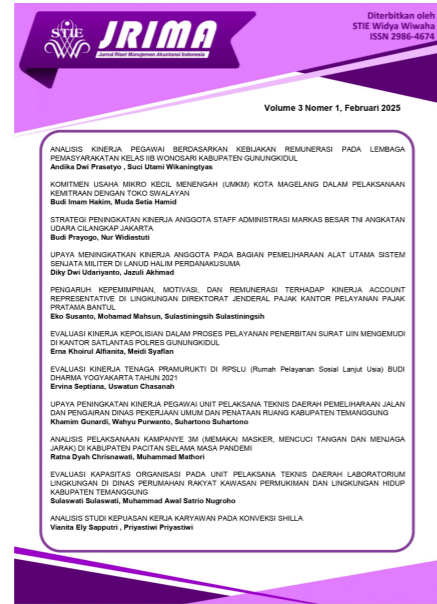
Sulaswati Sulaswati, Muhammad Awal Satrio Nugroho

ANALISIS STUDI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA KONVEKSI SHILLA

Vianita Ely Sapputri , Priyastiwi Priyastiwi

CURRENT ISSUE

Vol. 3 No. 1 (2025): Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Widya Wiwaha



PUBLISHED: 2025-02-05

Articles

ANALISIS KINERJA PEGAWAI BERDASARKAN KEBIJAKAN REMUNERASI PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIB WONOSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL

Andika Dwi Prasetyo , Suci Utami Wikaningtyas

1–20



KOMITMEN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) KOTA MAGELANG DALAM PELAKSANAAN KEMITRAAN DENGAN TOKO SWALAYAN

Budi Imam Hakim, Muda Setia Hamid

21–37



STRATEGI PENINGKATAN KINERJA ANGGOTA STAFF ADMINISTRASI MARKAS BESAR TNI ANGKATAN UDARA CILANGKAP JAKARTA

Budi Prayogo, Nur Widiastuti

38–48



UPAYA MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA PADA BAGIAN PEMELIHARAAN ALAT UTAMA SISTEM SENJATA MILITER DI LANUD HALIM PERDANAKUSUMA

Diky Dwi Udariyanto, Jazuli Akhmad

49–60



PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, DAN REMUNERASI TERHADAP KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANTUL

Eko Susanto, Mohamad Mahsun, Sulastiningsih Sulastiningsih

61–79



EVALUASI KINERJA KEPOLISIAN DALAM PROSES PELAYANAN PENERBITAN SURAT IJIN MENGEMUDI DI KANTOR SATLANTAS POLRES GUNUNGKIDUL

Erna Khoiril Alfianita, Meidi Syafan

80–90



EVALUASI KINERJA TENAGA PRAMURUKTI DI RPSLU (Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia) BUDI DHARMA YOGYAKARTA TAHUN 2021

Ervina Septiana, Uswatun Chasanah

91–101



UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PEMELIHARAAN JALAN DAN PENGAIRAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN TEMANGGUNG

Khamim Gunardi, Wahyu Purwanto, Suhartono Suhartono

102–118



ANALISIS PELAKSANAAN KAMPANYE 3M (MEMAKAI MASKER, MENCUCI TANGAN DAN MENJAGA JARAK) DI KABUPATEN PACITAN SELAMA MASA PANDEMI

Ratna Dyah Chrisnawati, Muhammad Mathori

119–132



EVALUASI KAPASITAS ORGANISASI PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH LABORATORIUM LINGKUNGAN DI DINAS PERUMAHAN RAKYAT KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN TEMANGGUNG

Sulaswati Sulaswati, Muhammad Awal Satrio Nugroho

133–158



ANALISIS STUDI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA KONVEKSI SHILLA

Vianita Ely Sapputri , Priyastivi Priyastivi

159–170



VIEW ALL ISSUES >

Make a Submission

INFORMATION

For Readers

For Authors

For Librarians

EDITORIAL POLICIES

Publication Ethic

Editorial Team

Reviewer

Focus and Scope

Author Guidelines

Peer Review Process

Publication Frequency

Publication fee

Plagiarism Checker

Copyright Notice

Open Access Policy

Ethical Statement

Publisher

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2986-4674

ISSN 2986-4674



TOOLS

zotero



INDEXING LIST



Support By



VISITORS

80014175



EVALUASI KINERJA KEPOLISIAN DALAM PROSES PELAYANAN PENERBITAN SURAT IJIN MENGEMUDI DI KANTOR SATLANTAS POLRES GUNUNGGKIDUL

**Erna Khoirul Alfianita (Polri)¹
Meidi Syaflan (STIE WW)²**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan kinerja kepolisian satlantas Polres Gunungkidul dalam pelayanan SIM belum optimal dan merumuskan upaya peningkatan kinerja kepolisian satlantas dalam pelayanan SIM di Polres Gunungkidul. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi serta analisis data menggunakan analisis hasil wawancara dan FGD. Subjek penelitian yang digunakan adalah pelanggan yang mendapatkan pelayanan dalam pembuatan SIM di polres. Data hasil penelitian ini di dapat suatu data dari hasil yang di lakukan dengan cara observasi, wawancara, analisis data dan dokumentasi. Analisis data menggunakan dari hasil wawancara dan Forum diskusi grup dengan responden diketahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan pembuatan SIM di polres Gunungkidulbesar mempunyai sikap yang belum puas terkait dengan pelayanan yang belum memuaskan. Dapat disimpulkan Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggandalam pembuatan SIM di polres Gunungkidul masih belum puas terhadap pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Sesuai dengan pasal 6 (1) Undang-Undang No 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, bahwa Kepolisian Republik Indonesia merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai orang yang di percaya dalam melindungi masyarakat, mengayomi masyarakat, melayani masyarakat, menegkan hukum, menegakan keamanan dan ketertiban dalam melaksanakan reformasi birokrasi yang baik maka polri mengambil langkah-langkah percepatan pelayanan kepada masyarakat melalui kebijakan-kebijakan Kapolri dalam Program Presisi (prediktif, responsibilitas, transparansi, berkeadilan) guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menghilangkan praktek yang menyimpang dari sebuah ketentuan dan menciptakan trasparasi dan akuntabilitas.

Untuk mewujudkan dan memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban lalu lintas, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka di perlukan upaya-upaya yang berkesinambungan dalam menyiapkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan utama polisi lalu lintas.

Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia No 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat 2 Tentang Surat Izin Mengemudi. Menyebutkan bahwa yang berwenang dalam menerbitkan surat izin mengemudi SIM kepada masyarakat adalah kepala kepolisian di setiap wilayah masing-masing dan di delegasikan kepada kepala polisi satuan lalu lintas.

Dalam pelayanan SIM ini di katakan belum optimal di karenakan banyak masyarakat yang belum memiliki SIM, di mana masyarakat masih belum mau membuat SIM di karenakan pelayanan yang terlalu ribet dan lama hal ini yang menyebabkan masyarakat Gunungkidul belum mau untuk membuat SIM. Dan dapat di lihat dari jumlah banyak nya masyarakat yang terjerat dalam razia patroli lalu lintas. Pelayanan pembuatan SIM di Polres Gunungkidul menunjukkan beberapa masalah terkait dengan efektifitas pelayanan seperti keluhan masyarakat yang setiap hari hampir terdengar seperti persyaratan yang semakin ribet, pelayanan yang lama dan juga saran yang kurang memadai.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat

terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Layanan Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara Harapan (Expectation) dengan Kinerja (Performance) dalam Mardikawati & Farida (2013). Dengan mengutip Lewis and Booms (1983), mereka menyatakan "Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Bates dan Hoffman (1999) seperti dikutip oleh Sukoco dan Nilowardono (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa, dengan demikian pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses 14 produksi jasa.

Sementara itu menurut Tjiptono (2005) kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Senada dengan Tjiptono, Arief (2006) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Usmara (2008) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Lain halnya Roderick, James dan Gregory (2008) yang menyatakan bahwa *service quality* adalah tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *service quality* adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan harga.

Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12).

Pengertian pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa

pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Kreteria pelayanan publik yang berkualitas dalam pelayanan pembuat SIM Konsep kualitas layanan yang di inginkan dan yang dirasakan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan ditentukan oleh berapa besar ketidak setabilan antara harapan pelanggan atas pelayanan dan pelayanan yang telah mereka terima, menurut Menurut Parasuraman et al (1988) dalam buku Kotler & Keller (2011) tersebut terdiri dari:

- a. Keandalan
- b. Empati
- c. Daya Tanggap
- d. Bukti Fisik
- e. Jaminan

Proses pelayanan SIM

- a. Melampirkan fotocopy KTP bagi pemohon yang mau mengajukan SIM baru dan bagi pemohon perpanjang melampirkan fotocopy SIM lama, dan di lengkapi dengan surat keterangan sehat dari dokter dantes buta warna serta hasil tes psikologi.
- b. Petugas kepolisian memeriksa berkas pemohon.
- c. Memeriksa kesehatan pemohon.
- d. Pemeriksaan psikologi pemohon.
- e. Penerimaan pembayaran pemohon.
- f. Input data pemohon, identifikasi, sidik jari, foto pemohon.
- g. Ujian tes tertulis dan ujian praktek.
- h. Cetak SIM pemohon.
- i. Penerimaan SIM

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan suatu kejadian, yang bersumber dari fakta kejadian, data maupun dokumen- dokumen yang berhasil di dapatkan selama melaksanakan suatu penelitian di tempat yang sudah menjadi tempat penelitian.

Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini kantor satlantas Polres Gunungkidul. Dengan demikian nantinya akan terfokus pada masalah dan akan mudah untuk di pahami dan tidak meluas atau keluar dari topik yang di teliti atau keluar daritujuan penelitian. Obyek dalam penelitian ini adalah peran kepolisian dalam pelayanan pembuatan sim di Polres Gunungkidul.

Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini bagian Sub Bag.pelayanan SIM di Polres Gunungkidul dan juga masyarakat yang sudah pernah melakukan pembuatan SIM yang tentunya sudah berusia 17 tahun atau sudah memiliki KTP.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang percakapan data dialog secara langsung, Menurut Subyantoro (2006:104) wawancara merupakan percakapan antara peneliti dan narasumber yang mengetahui tentang topik penelitian, yang di lakukan secara bebas atau terpimpin dimana seorang pewawancara sebagai pengarah dari pertanyaan-pertanyaan dari pokok persoalan.

2. Observasi

Metode observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan mengamati secara langsung dan di lakukan pencatatan yang perlu di lakukan. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi di lingkungan kator tempat pelayanan SIM.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara untuk melakukan penelitian. Menurut Arikunto (2006:158) dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya. Metode dokumentasi ini dipergunakan untuk memper oleh data berupa gambaran umum lokasi penelitian dan juga foto kegiatan.

Informan Penelitian

Dalam penentuan informan di lakukan dengan cara *purposive sampling* keteria dalam responden penelitian ini, dalam penelitian ini jumlah informannya sebanyak 6 orang yang terdiri dari berbagai kalangan yang tentunya mereka sudah memiliki SIM.

Teknik Analisis

Teknik analisis data yang di gunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya pelayanan SIM di Polres Gunungkidul menggunakan analisis dari hasil wawancara yang di lakukan peneliti, peneliti memberikan pertanyaan kepada responden dan pertanyaan itu yang di jawab langsung oleh responden dan dalam merumuskan upaya menggunakan forum grup dikusi (FGD).

Penulis menggunakan teknik analisis data menurut Miles & Huberman (1992: 16) terdiri yakni tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

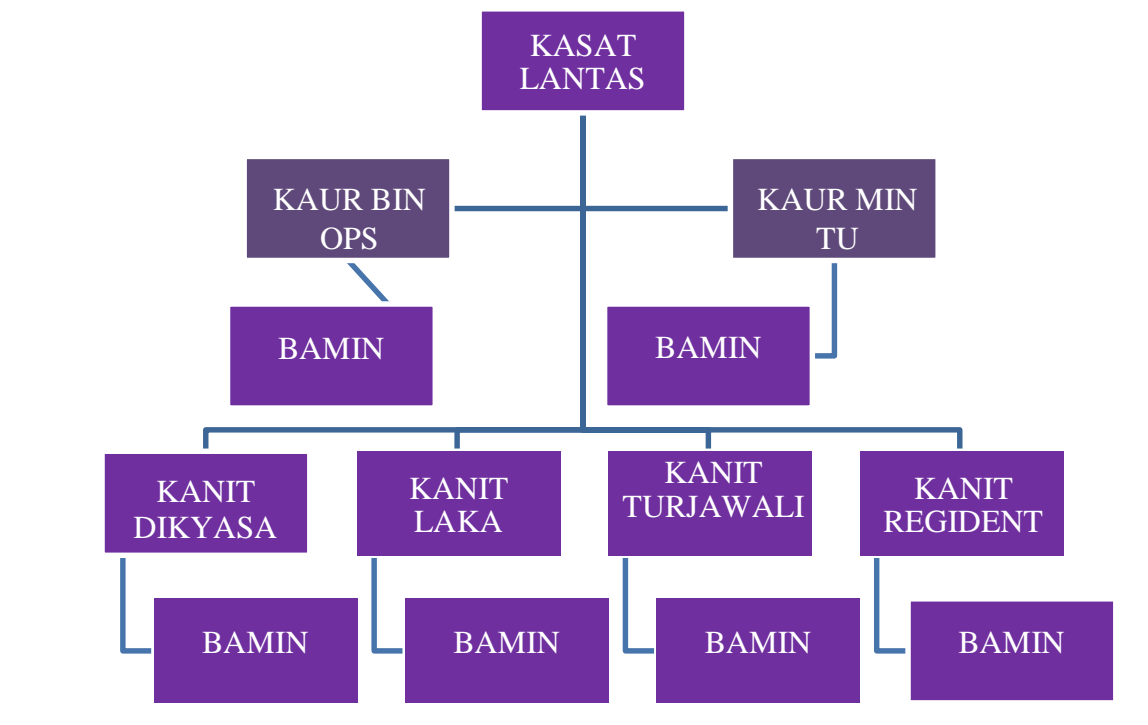
Deskripsi Umum Obyek Penelitian

Kepolisian Resor Gunungkidul beralamatkan di Jl. MGR Sugiyopranoto No. 15 Wonosari, Gunungkidul, merupakan Institusi Polri yang mempunyai tugas pokok Polri Sebagai pemelihara keamanan, ketertiban masyarakat serta penegakan hukum untuk memberi perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat khususnya di wilayah hukum Polres Gunungkidul.

Media informasi ini memuat berbagai informasi tentang tugas pokok Polri Polres Gunungkidul. Adapun tujuan media informasi ini, antara lain: Memberikan informasi kepada masyarakat tentang kegiatan yang dilakukan Polres Gunungkidul terutama dalam pelayanan masyarakat. Memberikan gambaran kepada masyarakat tentang tugas-tugas Polri. Sebagai salah satu sarana yang disediakan bagi masyarakat untuk memberikan informasi, pengaduan, kritik dan saran secara online demi terciptanya Polri yang Profesional dalam melaksanakan tugas pokoknya.

Informasi dari masyarakat yang ditujukan untuk Polres Gunungkidul dapat disampaikan melalui website resmi Polda DI Yogyakarta atau ke nomor Telepon 0274 391110, 0274 394410.

STRUKTUR ORGANISASI SATUAN LALU LINTAS



Deskripsi Data Penelitian

Hasil Wawancara

- a. Apa saja persyaratan dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi di Polres Gunungkidul?

Syarat pelayanan perizinan di Polres Gunungkidul dapat dikatakan masih dalam kondisi yang dapat diterima masyarakat dan sesuai dengan peraturan yang ada serta tidak memberatkan masyarakat. Akan tetapi ada satu permasalahan yang timbul terkait dengan syarat dalam pembuatan surat izin mengemudi yang harus menggunakan surat hasil tes psikologi, karena masyarakat lebih memilih satu tempat yang dekat dengan Polres karena mereka merasa di sana lebih mudah dibandingkan harus tes di RSUD maupun tempat lainnya walaupun mereka harus antri berjam-jam. Adapun syarat yang harus di lengkapi dalam perizinan penerbitan surat izin mengemudi baik yang baru maupun yang akan penerbitan perpanjangan surat izin mengemudi: melampirkan fotokopi KTP dan KTP asli, membawa surat keterangan sehat jasmani dan rohani beserta buta warna yang bisa di keluarkan oleh dokter manapun, membawa hasil tes psikologi, membawa SIM serta fotokopi SIM yang lama apabila perpanjang, serta menunjukkan bukti administrasi pembayaran di loket yang tersedia.

- b. Bagaimana Sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan penerbitan surat izin mengemudi di Polres Gunungkidul?

Sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan penerbitan surat izin mengemudi di Polres Gunung kidul dapat dikatakan baik, karena sudah sesuai dengan urutan yang ada meliputi masyarakat Pemohon datang membawa persyaratan, Pengecekan persyaratan oleh petugas pelayanan, melakukan pembayaran administrasi, melakukan foto, mengikuti ujian teori dan praktik. akan tetapi perlu ada review ulang dari prosedur dan petugas yang melayani terkait dengan praktik langsung berkendara sebagai syarat memiliki SIM, terkait dengan jangka waktu yang terlalu lama dalam pengulangan ujian praktik berkendara yang tidak memenuhi standar dalam berkendara.

- c. Berapa lama Jangka waktu dalam pelayanan penerbitan surat izin mengemudi di Polres Gunungkidul?

Jangka waktu pelayanan yang dibutuhkan Polres Gunungkidul dalam penerbitan surat izin mengemudi tergolong relative. Tergantung dari lengkap atau tidaknya berkas yang diajukan dan berapa banyak orang yang mengajukan, serta seberapa cepat masyarakat dapat mengikuti seluruh proses tahapan dalam pembuatan surat izin mengemudi. Karena semakin banyak pemohon yang mengajukan pembuatan surat izin mengemudi dan gagal dalam mengikuti seluruh proses tahapan pembuatan surat izin mengemudi semakin lama waktu dalam penerbitan SIM.

- d. Berapa Biaya/tarif dalam pelayanan penerbitan surat izin mengemudi di Polres Gunungkidul?

Pelayanan dalam penerbitan surat izin mengemudi di Polres Gunungkidul sama dengan biaya pembuatan SIM di seluruh Polres untuk SIM A baru 120 sedang untuk perpanjangan 80. SIM C baru 100 sedang untuk perpanjangan 75, sedangkan untuk SIM B baru 120 sedangkan untuk perpanjangan 80, untuk SIM D baru 50 sedangkan perpanjang 30.

- e. Bagaimana Penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan penerbitan surat izin mengemudi di Polres Gunungkidul?

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan penerbitan surat izin mengemudi di Polres Gunungkidul sudah berjalan dengan baik. Terbukti dengan disediakannya kotak saran maupun pengaduan untuk menampung keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang diberikan oleh petugas Polres Gunungkidul.

- f. Apa saja Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas dalam pelayanan penerbitan surat izin mengemudi di Polres Gunungkidul?

Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas dalam pelayanan penerbitan surat izin mengemudi di Polres Gunungkidul sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat, terbukti dengan disediakan tempat duduk/ruang tunggu berupa tempat duduk yang berfasilitas ac dan non ac. terdapat ruang laktasi yang sangat membantu untuk ibu-ibu menyusui serta terdapat pojok baca jadi pemohon tidak begitu jenuh dalam menunggu antrian pembuatan SIM. Di Polres Gunungkidul juga tersedia fasilitas ruang ujian teori pembuatan SIM yang sudah menggunakan komputer serta tempat praktik ujian berkendara yang luas namun fasilitas masih kurang seperti tempat duduk untuk pemohon yang mengantri untuk melakukan ujian praktek apalagi jika pemohon banyak.

- g. Bagaimana Kompetensi pelaksana dalam pelayanan penerbitan surat izin mengemudi di Polres Gunungkidul?

Kompetensi dari petugas pelayanan penerbitan surat izin mengemudi bisa dikatakan kompeten. Karena petugas yang ada juga berdasarkan dengan kompetensi yang telah diatur oleh instansi. Petugas juga memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sangat baik, dengan penuh tanggungjawab, profesional, ramah dan sopan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan sudah berjalan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur dan aturan yang terkait. Terbukti dengan adanya persyaratan dalam kepengurusan yang mudah diakses dan dijangkau oleh masyarakat, adanya Sistem, mekanisme, dan prosedur penerbitan surat izin mengemudi, saran dan masukan dalam pelayanan perizinan yang sudah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur dan aturan yang berlaku di lingkungan kepolisian. Serta tersediannya fasilitas pendukung dari Polres Gunungkidul untuk ujian

dan praktik dalam pembuatan SIM dan penerbitan surat izin mengemudi namun masih ada keluhan yang menyebabkan kurang optimalnya pelayan SIM di Polres Gunungkidul seperti keluhan terkait tempat tes psikologi, masih adanya fasilitas yang kurang memadai, dan lamanya dalam proses pembuatan SIM.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja satlantas Polres Gunungkidul dalam pelayanan penerbitan SIM belum optimal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan yang menyebabkan permasalahan di karenakan kurangnya penyediaan tempat tes psikologi karena hanya ada satu tempat yang biasa digunakan, fasilitas di tempat ujian praktik yang kurang memadai serta ketika pemohon gagal dalam tes pemohon harus menunggu waktu 7 hari baru bisa mengulang tes kembali, serta tidak imbangnya antara jumlah petugas dan pemohon yang seringkali membeludak dan waktu yang lama ini mengakibatkan masyarakat enggan untuk membuat SIM.

2. Upaya yang dapat dilakukan Polres Gunungkidul

Beberapa hal upaya yang harus mendapat perhatian dan perbaikan dari instansi polres Gunungkidul terkait pelayanan penerbitan surat izin mengemudi terkait dengan efektivitas dan efisiensi dari petugas yang melayani terkait dengan kecekatan dan ketepatan waktu serta jangka waktu pelaksanaan dalam ujian teori maupun praktik berkendara di lapangan bagi masyarakat yang gagal dalam ujian supaya tidak mengganggu aktifitas masyarakat yang sedang bekerja, sekolah maupun aktifitas yang lainnya. Karena surat izin mengemudi merupakan kartu yang pokok yang harus dimiliki oleh masyarakat ketika berkendara, antara lain : menambah tempat untuk tes psikologi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, menambah tempat fasilitas di tempat ujian praktek seperti tempat duduk untuk menunggu antrian, menambah petugas dan peralatan agar apabila pemohon yang akan membuat SIM banyak tidak menjadi keluhan masyarakat karena pelayanan yang lambat serta mengusulkan kepada pimpinan terkait SOP tes ulang bagi pemohon yang gagal dalam ujian baik ujian tertulis maupun ujian praktek.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan kinerja kepolisian dalam proses pelayanan penerbitan surat izin mengemudi di kantor satlantas polres Gunungkidul yang belum optimal serta upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Polres Gunungkidul untuk meningkatkan pelayanan dalam pembuatan SIM, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang menyebabkan kinerja kepolisian dalam proses pelayanan penerbitan surat izin mengemudi di kantor satlantas polres Gunungkidul belum optimal ialah :

- a. Penyediaan sarana tempat tes psikologi tidak disesuaikan dengan jumlah pemohon karena hanya ada satu tempat yang biasa digunakan.
 - b. Fasilitas di tempat ujian praktik yang kurang memadai.
 - c. Waktu mengulang tes yang lama apabila pemohon gagal tes.
 - d. Tidak imbangnya jumlah petugas dan peralatan dengan jumlah pemohon.
2. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan:
- a. Menambah tempat untuk tes psikologi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.
 - b. Menambah tempat fasilitas ditempat ujian praktek seperti tempat duduk untuk menunggu antrian.
 - c. Mengusulkan kepada pimpinan terkait SOP tes ulang bagi pemohon yang gagal dalam ujian baik ujian tertulis maupun ujian praktek .
 - d. Menambah petugas dan peralatan seperti mesin pencetak SIM, komputer, kamera serta alat yang digunakan untuk identifikasi sidik jari.

Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi di bidang SDM Kepolisian.

2. Bagi Polres Gunungkidul

Saran bagi Polres Gunungkidul untuk menambah tempat tes psikologi yang mudah diakses oleh masyarakat, menambah fasilitas ditempat ujian praktek seperti tempat duduk untuk menunggu antrian, mengusulkan kepada pimpinan terkait SOP tes ulang bagi pemohon yang gagal dalam ujian tertulis maupun ujian praktek dan menambah petugas dan peralatan seperti mesin pencetak SIM, komputer, kamera serta alat yang digunakan untuk identifikasi sidik jari.

DAFTAR PUSTAKA

- Asri, Manik. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Denpasar: Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Milles dan Huberman, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, hlm. 16
- Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia No 9 Tahun 2012
- Sinambela, R.Y.P., & DS, A.H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Portobello Café Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(3), 231-240.

Tjiptono, F. 2005. Strategi pemasaran. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang No 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Zain, J., Syaifuddin, S., & Aditya, Y. (2009). Efisiensi pemanfaatan fasilitas di tangkahan perikanan kota Sibolga. *Jurnal Perikanan dan Kelautan*, 16(01), 1-11.

Zain, J., Syaifuddin, S., & Aditya, Y. (2011). Efisiensi pemanfaatan fasilitas di tangkahan perikanan kota Sibolga. *Jurnal Perikanan dan Kelautan*, 16(01), 1-11.

[HOME](#) / [Editorial Team](#)

Editorial Team

Editor in Chief:

Suci Utami Wikaningtyas

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Editorial Board:

Insiatiningsih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Dr. Muhammad Mathori, S.E., M.Si

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Dr. Ir. Muhammad Awal Satrio Nugroho, M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Zulkifli, S.E., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Insiatiningsih, S.E., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Prof Dr. Eko Handayanto, Drs., M.M.

Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Publication and Content Editor:

Siti Khotimah, S.E.

Make a Submission

INFORMATION

[For Readers](#)

[For Authors](#)

[For Librarians](#)

EDITORIAL POLICIES

[Publication Ethic](#)

[Editorial Team](#)

[Reviewer](#)

[Focus and Scope](#)

[Author Guidelines](#)

[Peer Review Process](#)

[Publication Frequency](#)

[Publication fee](#)

[Plagiarism Checker](#)

[Copyright Notice](#)

[Open Access Policy](#)

[Ethical Statement](#)

[Publisher](#)

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2986-4674

ISSN 2986-4674



TOOLS

[zotero](#)

[Mendeley](#)

INDEXING LIST



Support By



VISITORS

00014176