

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA
LAYANAN SIM BERBASIS ONLINE (E-PAS)
DI KEPOLISIAN RESOR BANTUL**

Proposal Tesis

Program Studi Magister Manajemen



Disusun Oleh:

**SUTRISNO
NIM : 161503267**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA
2018**

Tesis

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA
LAYANAN SIM BERBASIS ONLINE (E-PAS) DI KEPOLISIAN RESOR
BANTUL**

Diajukan Oleh :

**SUTRISNO
NIM : 161503267**

telah disetujui, pada tanggal :

Pembimbing I

Pembimbing II

(I Wayan Nuka Lantara, SE, M.Si, PhD) (Drs. Muhammad Mathori, M.Si)

dan telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh Gelar Magister
Yogyakarta,

Mengetahui,
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA
DIREKTUR

Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D

PERNYATAAN

Dengan ini dinyatakan bahwa tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, September 2018

SUTRISNO

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga dapat diselesaikan tesis Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, oleh karena itu diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran tesis ini, yaitu kepada :

1. Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D selaku Direktur Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha yang telah memberikan dorongan dan bimbingannya dalam penyusunan tesis ini.
2. I Wayan Nuka Lantara, SE, M.Si, PhD selaku pembimbing I yang telah memberikan dorongan dan bimbingannya dalam penyusunan tesis ini.
3. Drs. Muhammad Mathori, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan dorongan dan bimbingannya dalam penyusunan tesis ini.
4. Dewan penguji yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Dosen Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
6. Seluruh pimpinan dan aparaturnya Polri khususnya Polres Bantul.
7. Semua pihak yang tidak dapat kami sebut satu persatu.

Atas segala bantuan dan dukungan semua pihak diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, September 2018

SUTRISNO

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Pertanyaan Penelitian	7
D. Tujuan penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian	26
C. Definisi Operasional	26
D. Subyek dan Obyek Penelitian	27
D. Sumber Data	27

	E. Teknik Pengumpulan Data	27
	G. Teknik Analisis Data	28
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	33
	B. Pembahasan	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	86
	B. Saran	88
	DAFTAR PUSTAKA	

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat / daerah, BUMN / BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Keputusan MENPAN No. 81/1993). Hal ini juga disebutkan dalam keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Maka dari itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, maka diperlukan bentuk pelayanan prima. Pelayanan prima bukanlah istilah baru

dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan bertanggung jawab. Semua tidak terlepas terhadap tiga komponen penting yaitu adanya *attitude*, *skill* dan *knowledge* yang berakhir pada kompetensi yang handal sebagai aparatur pemerintahan (Daryanto, dkk, 2014:107).

Sejalan dengan Undang-undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dana atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Kepolisian merupakan salah satu instansi dari pemerintah yang memberikan pelayanan pada masyarakat. Fungsi pemerintah yang dijalankan oleh Polri dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Di samping berfungsi sebagai salah satu lembaga penegak hukum dan penjaga keamanan masyarakat, kepolisian juga memiliki fungsi sebagai instansi yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Salah satunya ialah pelayanan pembuatan SIM (surat izin mengemudi) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting.

Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 pasal 52 ayat 2 tentang surat izin mengemudi. Menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM (surat izin mengemudi) kepada

masyarakat adalah kepala kepolisian disetiap wilayah masing-masing dan didelegasikan kepada kepala satuan lalu lintas. SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Dari hasil observasi penulis, seperti yang diketahui kantor Polres Bantul merupakan salah satu dari banyaknya instansi milik pemerintah yang menerapkan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang diberikan bisa dilihat dari standar operasional, sarana dan prasarana, fasilitas-fasilitas, serta informasi yang membuat pelayanan pembuatan SIM semakin baik. Tapi meskipun pelayanan yang diberikan oleh petugas pengurusan SIM di Kantor Polres Bantul sudah bagus tapi masih ada beberapa hal yang mesti diperhatikan. Salah satunya adalah sistem baru pengurusan SIM yang berbasis online (E-PAS) yang telah diterapkan dalam pengurusan SIM di Polres Bantul, maupun proses pelayanan yang terjadi selama telah diterapkannya sistem berbasis online (E-PAS) pada pengurusan SIM ini.

Maka dari itu salah satu hal menarik untuk diungkapkan dalam penelitian ini adalah: apakah pelayanan pengurusan SIM di kantor Polres Bantul sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan prinsip-prinsip pelayanan prima? Prinsip-prinsip pelayanan prima sendiri diperjelas dalam *service excellence* terdapat 9 indikator menurut bob Livingston dalam buku *create service excellence that wins clients for life* (2008: 101) yakni: melebihi harapan, menyelesaikan konflik dan memecahkan masalah, menangani pengaduan,

berkomunikasi dengan baik, berfokus pada pelanggan yang dilayani, pemberdayaan, berbaur dengan semua orang, mengatur waktu, bisa dipercaya.

Polres Bantul memberikan pelayanan SIM online (E-PAS) diantaranya SIM perpanjangan, hilang/rusak, Mutasi SIM, SIM bagi warga Negara Asing. Urusan itu menjadi kewenangan Polres Bantul dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, keamanan dalam negeri merupakan syarat utama mendukung terwujudnya masyarakat madani yang adil, makmur, beradab berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kualitas Pelayanan menjadi aspek penting dalam mewujudkan harapan yang diinginkan masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk mendorong bertambahnya pengguna jalan yang tentu mempengaruhi kebutuhan akan SIM C. Di satu sisi, tingginya jumlah penduduk dan unit kendaraan dapat menimbulkan rawan kecelakaan akibat kelalaian pengendara sepeda motor atau kurang terampilnya pengemudi. Kebutuhan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan motor yang semakin meningkat harus diimbangi dengan proses pembuatan SIM dengan pelayanan prima. Mengutamakan kepuasan publik menjadi prioritas utama dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan motor (SIM C).

Disisi lain jumlah kendaraan di Kabupaten Bantul sangat banyak dan terus meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan data dari Satlantas Polres Bantul jumlah kendaraan motor di Kabupaten Bantul Tahun 2017 yaitu sebesar 25.818 unit. Syarat untuk dapat mengemudikan kendaraan yaitu memiliki Surat

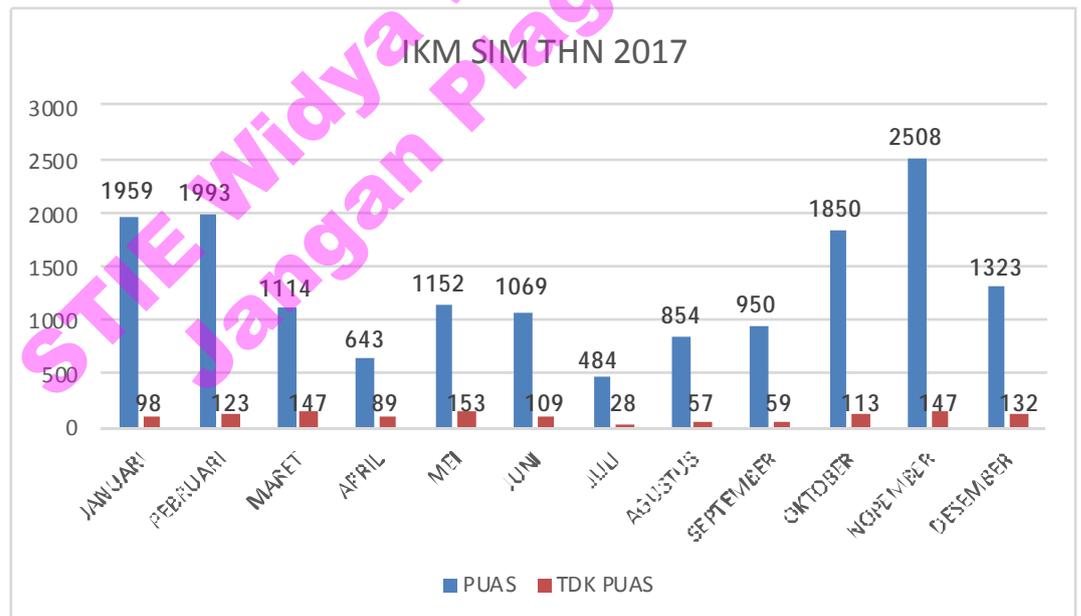
Ijin Mengemudi. SIM memiliki fungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi, registrasi pengemudi kendaraan motor yang memuat keterangan identitas lengkap pengemudi serta sarana pendukung kegiatan penyelidikan, penyidikan dan identifikasi forensik fisik. Terdapat berbagai golongan SIM sesuai dengan UU RI no 22 tahun 2009 pasal 80 menjadi SIM A, BI, BII, C dan D.

Kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan SIM di Polres Bantul mencakup penyusunan standart pelayanan publik, sarana dan prasarana, pelaksana, pelayanan yang berkualitas, dipertanggungjawabkan, membantu masyarakat memahami hak dan kewajiban serta melaksanakan kegiatan sesuai ketentuan dan peraturan. Biaya yang dikenakan untuk mengurus SIM memiliki tarif yang berbeda-beda. Hal tersebut disesuaikan dengan aturan yang ada dalam PP Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia, SIM C baru sebesar Rp 100.000,00 sedangkan Perpanjangan, mutasi, hilang Rp 75.000,00 untuk SIM A baru sebesar Rp 120.000,00 sedangkan Perpanjangan sebesar Rp 80.000,00.

Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Indonesia kini sudah bisa dilakukan "*online*". Maksudnya adalah bahwa seluruh data pemilik SIM sudah terkoneksi secara *online* di seluruh Indonesia sehingga dapat diakses dari mana pun di wilayah Indonesia. Sistem *online* yang belum lama ini diperkenalkan untuk layanan SIM ini diterapkan untuk proses baru maupun perpanjangan SIM. Meskipun demikian, ini merupakan kabar yang menggembirakan bagi seluruh masyarakat Indonesia, khususnya bagi mereka yang merantau. Karena dengan

fasilitas SIM *online* yang mulai dinikmati sejak Oktober 2015, berarti pemilik SIM yang tinggal di luar daerah asalnya atau kebetulan sedang berada di luar kota saat SIM-nya habis masa berlakunya, sekarang sudah tidak perlu lagi mengurus perpanjangan SIM di daerah asal sesuai dengan e-KTP yang bersangkutan. Tapi bisa mengurusnya di mana pun. Layanan perpanjangan SIM juga sudah terintegrasi dengan e-KTP sehingga data pemohon dapat dicek melalui komputer yang sudah *online* dengan *database* e-KTP Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan Polres penerbit SIM sehingga tidak akan ada SIM ganda yang beredar.

Tabel. 4.0



Sumber : Satlantas Polres Bantul tahun 2017

Hal lain yang menjadi permasalahan dalam pelayanan pengurusan SIM berbasis online (E-PAS) di Polres Bantul adalah peningkatan pelayanan yang merupakan hal yang terus dilakukan untuk memberikan layanan yang sebaik

mungkin demi mencapai layanan yang prima. Dari beberapa informasi yang didapatkan melalui pemberitaan media surat kabar bahwa beberapa masyarakat sudah merasa senang dengan makin baiknya pelayanan yang dilakukan petugas SIM. Selain cepat, prosesnya juga tidak berbelit-belit dan mudah. Pelayanan seperti inilah yang sangat diharapkan masyarakat, Cepat dan tidak berbelit-belit. Masyarakat akan senang dan tidak takut lagi mengurus SIM, selain itu pengurusan SIM di Polres Bantul tidak lagi serumit sebelumnya. Karena selalu dilakukan pembenahan demi pembenahan yang masih perlu terus dilakukan. Salah satunya yakni dengan penambahan layanan SIM berbasis online (E-PAS), karena itu Polres Bantul selalu berupaya untuk memberikan yang terbaik meskipun di sadari masih banyak kekurangan.

Berdasarkan gambaran diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Layanan SIM berbasis online (E-PAS) di Kepolisian Resor Bantul**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SIM berbasis online (E-PAS) di Kepolisian Resort Bantul masih belum optimal.

C. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana layanan SIM berbasis online (E-PAS) di Polres Bantul?
2. Bagaimana upaya perbaikan kualitas pelayanan SIM berbasis online (E-PAS) di Polres Bantul?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SIM berbasis online (E-PAS) di Kepolisian Resort Bantul.
2. Mengidentifikasi upaya-upaya perbaikan kualitas layanan SIM berbasis online (E-PAS) di Polres Bantul.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian diharapkan memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat akademis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademis/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SIM berbasis online (E-PAS) di Kepolisian Resort Bantul.
2. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SIM berbasis online (E-PAS) di Kepolisian Resort Bantul.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Layanan Publik

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar langganan, demikian pula di bidang pemerintahan, peranan pelayanan umum diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperluakn system manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela 1992:198).

Pelayanan publik menurut Roth (1926:1) adalah sebagai berikut : Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan

pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sedangkan Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah '*Service Excellent*' yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, karena sesuai dengan standard pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi belum memiliki standard pelayanan maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Boediono (2003: 60), 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 pendapat Gie (1993: 105) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Definisi yang sangat simple diberikan oleh Ivancevich, dkk (1997:448), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba)

yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip di bawah ini:

“pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” Gronroos (1990:27).

Jadi pada dasarnya pelayanan public yang baik yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-hak atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan seperti lembaga pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik, sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan.

b. Jenis pelayanan publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.

- 2) Pelayanan pembangunan, suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- 3) Pelayanan utilitas, jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya (Ahmad, 2013: 30-31)

c. Pola penyelenggara pelayanan publik

Pola pelayanan public dapat dibedakan dalam 5 macam, yaitu:

- 1) Pola pelayanan teknik fungsional, yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

- 2) Pola pelayanan satu pintu, merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya.
- 3) Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- 4) Pola pelayanan terpusat, merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku coordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- 5) Pola pelayanan, adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan. (Ahmad, 2013: 51-52)

d. Prinsip Pelayanan Publik

Didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal
 - a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;

- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat

serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

e. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, melainkan menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Di dalam pencapaian kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2011: 6):

- 1) Transaparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain- lain.

- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

f. Standar Pelayanan Publik

Pemerintah Indonesia dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap publik umumnya telah mempunyai unsur-unsur birokrasi pelayanan yang dilakukan oleh para birokrat dengan melalui ketetapan Menpan nomor : 81 tahun 1993, di dalam ketetapan tersebut ada 8 (delapan) unsur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kesederhanaan, yang meliputi prosedur/tata cara pelayanan antara lain: mudah, tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan;
- 2) Kejelasan/ kepastian terhadap: prosedur, persyaratan, unit kerja, tarif, biaya, pejabat yang menerima keluhan akan pelayanan yang diberikan dalam organisasi.;
- 3) Keamanan yang menyangkut kepastian hukum terhadap apa yang dilayangkan oleh organisasi;
- 4) Keterbukaan, yang menyangkut kesederhanaan dan kejelasan pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat;
- 5) Efisiensi, yang artinya pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi hendaknya ada pembatasan terhadap persyaratan pada hal-hal yang dianggap penting saja;
- 6) Ekonomis, yang artinya pembiayaan yang dibebankan kepada masyarakat yang dilayani itu sesuai dengan kewajaran, kemampuan masyarakat umum

dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Disamping itu juga ekonomi dalam penyelenggaraan pelayanan itu sendiri (totalcost);

- 7) Keadilan menyangkut jangkauan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi diharapkan dapat seluas mungkin dan merata. Artinya tidak ada wilayah yang dibedakan pelayanannya dilihat dari keadilan praktikal dan horizontal;
- 8) Ketetapan waktu yang artinya bahwa pelaksanaan yang telah dijanjikan sesuai dengan standar yang diberikan, sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Kemudian berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- 2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007: 67). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007: 67)

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Tjiptono (1995: 25) dalam hardiyansyah setidaknya ada enam ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik, antara lain:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan. yang meliputi bebas dari kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hamper menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa public (*costumer satisfaction*) (Waluyo, 2007:129).

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam salah satu studi mengenai kualitas pelayanan oleh Parasuraman (1988) yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun ke atas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono, dkk, 2008: 56), sebagai berikut:

1) Berwujud (*tangible*)

Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya).

2) Keandalan (*reliability*)

Adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Yakni suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian

informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4) Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

5) Empati (*empathy*)

Maknanya memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Singkat kata, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelayanan pelanggan yang mereka terima (Parasuraman, dkk: 1998; 45).

Sedangkan Gespersz (2005: 112) berpendapat bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- 2) Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepatatan pelayanan.
- 3) Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- 4) Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- 5) Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- 6) Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
- 7) Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

Sedangkan dalam *service excellence* terdapat 9 indikator menurut bob Livingston dalam buku *create service excellence that wins clients for life* (2008: 101) yakni:

1. Melebihi harapan
2. Menyelesaikan konflik dan memecahkan masalah
3. Menangani pengaduan
4. Berkomunikasi dengan baik
5. Berfokus pada pelanggan yang dilayani
6. Pemberdayaan

7. berbaur dengan semua orang
8. Mengatur waktu
9. Bisa dipercaya

Pada dasarnya pelayanan prima mengandung tiga aspek, yakni (1) kemampuan yang professional, (2) kemampuan yang teguh, (3) sikap yang ikhlas, tulus, senang membantu, menyelesaikan kepentingan, keluhan, memuaskan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

B. Penelitian Terdahulu

1. Mila Diansari, 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya transparansi yaitu keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat. Keterbukaan pelayanan SIM C dapat dilihat dengan adanya berbagai media informasi yang telah tersedia. Selanjutnya, akuntabilitas dalam pelayanan SIM C dapat dilihat dari kinerja aparat penyelenggara SIM C yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Kesamaan hak ditunjukkan dengan pelayanan yang dilakukan tanpa adanya diskriminasi sesuai dengan ketentuan yang telah diberlakukan secara teguh dan tegas. Selain itu, keseimbangan antara hak dan kewajiban pelayanan SIM C sudah seimbang antara penyelenggara pelayanan dan

penerima pelayanan. Aparat BAUR (Bagian Urusan) SIM berupaya memenuhi kebutuhan pemohon SIM C secara adil dan jujur. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Semarang diantaranya sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan sosialisasi.

2. Machrisbie Hashim, 2014, Penerapan Pelayanan Prima Pada Pelayanan SIM Online pada Polrestabes Makasar. Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana penerapan pelayanan prima dan pelayanan prima apakah sudah baik menurut masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan sekitar 1 bulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan umum *Service Excellence* Pada Manajemen Sim Di Makassar Polrestabes Office sudah baik, meskipun masih ada beberapa kekurangan yang dikoreksi masti. Menurut hasil berdasarkan indikator 9 indikator, yaitu: melebihi harapan, menyelesaikan konflik dan memecahkan masalah, menangani keluhan, berkomunikasi dengan baik, fokus pada pelanggan yang dilayani, pemberdayaan, berbau dengan semua orang, mengelola waktu, dan dapat dipercaya. ada beberapa kekurangan yang ditemukan yaitu keluhan publik tentang manajemen sistem manajemen Sim dan Sim berbasis Online yang sulit.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran secara jelas mengenai kualitas pelayanan SIM Online (E-PAS) Polres Bantul. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang menggunakan wawancara sebagai alat pengumpulan data. Penelitian ini menggambarkan kondisi yang dilihat dan ditemui di lapangan tentang suatu variabel, gejala atau keadaan (Arikunto, 2006: 65).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Polres Bantul yang berada di Jalan Jendral Sudirman No.202, Nyangkringan, Kecamatan Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian di Polres Bantul, karena proses pengurusan sim hanya dilakukan di Polres Bantul.

C. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat terhadap layanan SIM berbasis online (E-PAS) di Kepolisian Resort Bantul. Sedangkan dalam *service excellence* terdapat 9 indikator kualitas pelayanan menurut bob Livingston dalam buku *create service excellence that wins clients for life* (2008:101) yakni:

1. Melebihi harapan
2. Menyelesaikan konflik dan memecahkan masalah
3. Menangani pengaduan
4. Berkomunikasi dengan baik
5. Berfokus pada pelanggan yang dilayani
6. Pemberdayaan
7. berbaur dengan semua orang
8. Mengatur waktu
9. Bisa dipercaya

D. Objek Dan Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang dimaksud subjek penelitian adalah informan yang memberikan data penelitian melalui wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah 1 Orang Kanit Regident dan 2 orang anggota Polri yang menangani E-PAS dan 2 orang pengguna E-PAS.

Sementara objek penelitian adalah kepuasan masyarakat terhadap layanan SIM berbasis online (E-PAS) di Polres Bantul.

E. Sumber data

Dalam penelitian ini sumber data yang dipergunakan berupa data primer dan data sekunder.

1. Data primer, data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian atau yang bersumber dari informan yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan sim berbasis online (E_PAS) di Polres Bantul.
2. Data sekunder, merupakan data yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian yang berupa laporan atau catatan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, Observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu observasi partisipasi dan non-partisipan. Observasi partisipasi dilakukan apabila peneliti ikut terlibat secara langsung, sehingga menjadi bagian dari kelompok yang diteliti. Sedangkan observasi non partisipan adalah observasi yang dilakukan dimana peneliti tidak menyatu dengan yang diteliti, peneliti hanya sekedar sebagai pengamat.
2. Wawancara dilakukan dengan mengetahui jumlah pertanyaan yang langsung ditanyakan kepada responden untuk memperoleh sejumlah informasi dari responden yang berisi laporan tentang pribadinya, atau hal lain yang diketahui. Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data tentang kualitas pelayanan SIM Online (E-PAS).
3. Dokumen, Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau *human resources*, melalui observasi dan wawancara. Sumber lain yang bukan dari manusia (*non-human resources*), diantaranya dokumen,

foto dan bahan statistik. Dokumen terdiri bisa berupa buku harian, notula rapat, laporan berkala, jadwal kegiatan, peraturan pemerintah, anggaran dasar, rapor siswa, surat- surat resmi dan lain sebagainya.

I. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2008: 234) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data penelitian merupakan bagian penting dalam proses penelitian, karena dengan analisis data yang ada akan terlihat manfaat penelitian terutama dalam proses pemecahan masalah dan pencapaian tujuan penelitian. Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih sederhana sehingga mudah dibaca dan dipahami dan kesimpulan dapat diambil secara tepat dan sistematis.

Menurut Moleong (2010: 81), proses analisis data kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto dan sebagainya. Setelah ditelaah, langkah selanjutnya adalah reduksi data, penyusunan satuan, kategorisasi dan yang terakhir adalah penafsiran data. Proses analisis data kualitatif yang dikemukakan

oleh Moleong (2010: 81) diatas sangat rumit dan terjadi tumpang tindih dalam tahapan-tahapannya. Tahapan reduksi data sampai kepada tahapan kategorisasi data menurut hemat penulis merupakan satu kesatuan proses yang bisa dihipunkan dalam reduksi data. Karena dalam proses ini, sudah terangkum penyusunan satuan dan kategorisasi data. Oleh karena itu, penulis lebih setuju kalau proses analisis data dilakukan melalui tahapan; reduksi data, penyajian atau display data dan kesimpulan atau Verifikasi. Untuk lebih jelasnya, penulis akan menjelaskan proses analisis tersebut sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalan data.

Dengan demikian, tujuan dari reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalan data di lapangan. Data yang diperoleh dalam penggalan data sudah barang tentu merupakan data yang sangat rumit dan juga sering dijumpai data yang tidak ada kaitannya dengan tema penelitian tetapi data tersebut bercampur baur dengan data yang

ada kaitannya dengan penelitian. Maka dengan kondisi data seperti, maka peneliti perlu menyederhanakan data dan membuang data yang tidak ada kaitannya dengan tema penelitian. Sehingga tujuan penelitian tidak hanya untuk menyederhanakan data tetapi juga untuk memastikan data yang diolah itu merupakan data yang tercakup dalam scope penelitian.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.

Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada setiap sub pokok permasalahan.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan

kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.

Tahapan-tahapan diatas terutama tahapan reduksi dan penyajian data, tidak melulu terjadi secara beriringan. Akan tetapi kadang setelah dilakukan penyajian data juga membutuhkan reduksi data lagi sebelum ditarik sebuah kesimpulan. Tahapan-tahapan diatas bagi penulis tidak termasuk pada metode analisis data tetapi masuk kepada strategi analisis data. Karena, metode sudah paten sedangkan strategi bisa dilakukan dengan keluwesan peneliti dalam menggunakan strategi tersebut. Dengan demikian, kebiasaan peneliti menggunakan metode analisis kualitatif menentukan kualitas analisis dan hasil penelitian kualitatif.

STIE Widya Wiyana
Jangan Plagiat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SIM Berbasis Online (E-PAS) di Polres Bantul

a. Pelayanan SIM Online

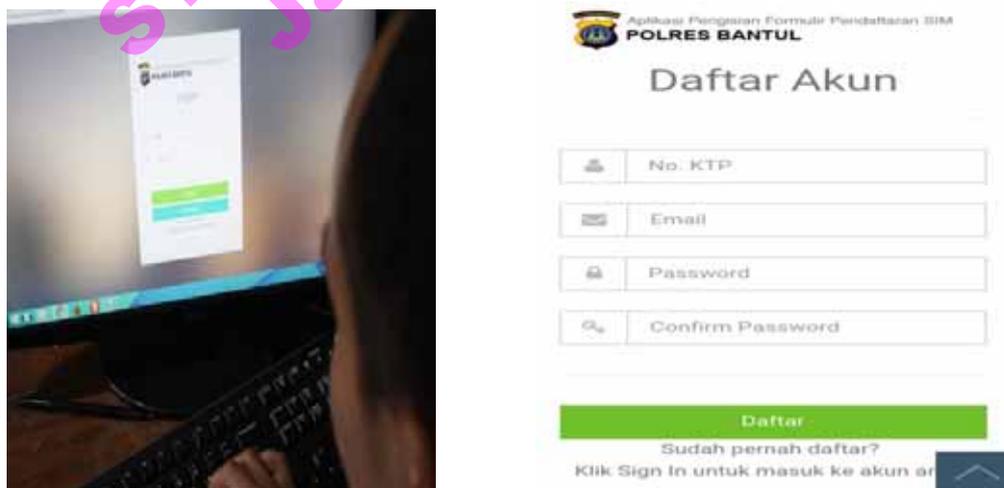
Para calon maupun pengguna kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Bantul akan mendapat kemudahan dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Pasalnya, Satlantas Polres Bantul sedang mengembangkan sistem layanan SIM berbasis online yang lebih efisien waktu. Sistem ini menjadi bagian dari sistem online registrasi SIM yang selama ini diterapkan Satlantas Polres Bantul. Untuk mengaksesnya, masyarakat bisa mengunjungi laman website www.sim.polresbantul.com yang bisa dipakai melalui browser komputer maupun handphone. Sederhananya, sistem registrasi online ini menjadikan masyarakat yang ingin mendapat layanan SIM tak perlu lagi mengisi formulir pendaftaran secara manual.

Alur mekanisme pengisian formulir dilakukan melalui halaman web sehingga bisa memotong waktu pelayanan. Dari laman ini, calon pemohon SIM harus mengisi terlebih dahulu secara lengkap data yang dibutuhkan mulai dari email dan password untuk membuat akun sampai data pribadi. Seluruh kolom data wajib diisi sesuai dengan informasi sebenarnya calon pemohon. Sebagai

bagian dari sistem registrasi online ini, Satlantas Polres Bantul menambah fasilitas booking waktu, seperti yang disampaikan Kanit Regident Satlantas Polres Bantul:

“sekarang pemohon bisa memilih waktu kapan bisa hadir ke Polres untuk mendapat pelayanan SIM,”

Ada beberapa kolom pilihan dalam bagian sesi booking waktu pelayanan SIM ini. Baris paling atas berisi tanggal, bulan dan tahun kapan pemohon bisa datang mengurus SIM. Di bawahnya, 20 kolom terlihat mewakili jam-jam pelayanan untuk mengurus SIM. Jam paling awal adalah pukul 08.00 lalu pukul 08.15, 08.30 seterusnya dengan jeda 15 menit sampai terakhir jam pelayanan pukul 12.45. Calon pemohon hanya diperkenankan memilih salah satu jam. Kolom jam berwarna hijau berarti masih tersedia sedangkan kuning berarti sudah dibooking. Jam-jam ini adalah waktu pelayanan untuk jalur pelayanan non reguler. Per 15 menit kita layani satu pemohon sehingga ada 20 pemohon jalur ini sesuai dengan kemampuan petugas. Dengan sistem booking jam ini pemohon tidak perlu mengikuti nomor antrean pelayanan reguler.



Gambar 4.1

Laman SIM Online Polres Bantul

Berkas pemohon lengkap dan form yang sudah dicetak dari input data melalui registrasi online akan langsung diproses di jam sesuai yang sudah dipilih pemohon. Dasar penerapan sistem booking jam pelayanan ini dilakukan demi semakin meningkatkan pelayanan calon pemohon SIM. Pasalnya, pemohon bisa mendapat jam dan waktu pelayanan yang benar-benar diinginkan. Ketepatan data pemohon SIM juga lebih akurat.

b. Standar Operasional Prosedur Tugas Penerbitan SIM Baru

Pengertian Standar Operasional Prosedur Tugas Penerbitan SIM Baru

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan SIM tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Persyaratan Usia untuk golongan SIM paling rendah 17 tahun, mengisi formulir pengajuan SIM dan kartu tanda penduduk asli (sudah E-KTP) bagi WNI atau dokumen keimigrasian bagi WNA, surat keterangan kesehatan dan mengikuti ujian teori dan praktek. SIM berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang ditentukan sesuai dengan jenis SIM

3) Kepastian waktu

Pelayanan SIM dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan SIM diterima dengan benar, tepat dan sah sesuai peraturan Perundangan –undangan.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan SIM memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan SIM atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

Ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika/Telematika.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan Lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan SIM harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti : tempat parkir, toilet, kantin dan lain-lain.

11) B i a y a

Sesuai PP No. 60 tahun 2016 PNPB untuk SIM A Baru sebesar Rp. 120.000,- perpanjangan Rp 80.000,- Sedangkan SIM C Baru sebesar Rp 100.000,- perpanjangan Rp 75.000,-.

c. Pertelaan Uraian Penugasan personil Unit Regident Lantas

Berdasarkan keputusan Kapolri nomor: Kep/07/I/2005 tanggal 31 Januari 2005 tentang perubahan atas Keputusan Kapolri nomor: Kep/54/X/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang validasi Organisasi Polri dan tata kerja satuan satuan organisasi di tingkat Polda.

Job Diskription Kani Regident

- 1) Membantu Kasat Lantas dalam pelaksanaan tugas sehari-hari,
- 2) Mengadakan registrasi kendaraan bermotor maupun Surat Ijin Mengemudi.
- 3) Pengawasan secara langsung terhadap pelayanan di SIM, STNK dan BPKB.
- 4) Membantu Kasat Lantas dalam pengawasan/mengontrol keberadaan anggota di

Pokja I (Input Data)

- 1) Menerima berkas dari pemohon dan meneliti kelengkapan persyaratan..
- 2) Melaksanakan Input data keKomputer.

Pokja II (Identifikasi)

- 1) Melaksanakan pengambilan sidik jari.
- 2) Melaksanakan perekaman/pengambilan foto.

Pokja III (Ujian Teory)

- 1) Mempersiapkan dan mengecek kesiapan perangkat komputer SIM.
- 2) Memberikan penyuluhan/pengarahan kepada pemohon SIM di ruang teory.
- 3) Menyampaikan kepada pemohon hasil dari pelaksanaan ujian teory baik yang lulus maupun tidak lulus.
- 4) Mengarahkan kepada pemohon SIM yang lulus untuk ketahap selanjutnya (ujian praktek).

Pokja IV (Ujian Praktek)

- 1) Melaksanakan/mempersiapkan sarana dan prasarana dalam ujian praktek
- 2) Menyiapkan buku register untuk pemohon sim yang akan melaksanakan ujian praktek.
- 3) Melaksanakan penyuluhan/arahan kepada pemohon SIM
- 4) Memberikan contoh dalam pelaksanaan ujian praktek.
- 5) Memberikan penilaian kepada pemohon SIM.

Pokja V (Produksi SIM)

- 1) Melaksanakan verifikasi data SIM
- 2) Melaksanakan cetak SIM
- 3) Memberikan SIM kepada Pemohon.
- 4) Melaksanakan registrasi pengambilan SIM.

Pokja VI (Pengarsipan)

- 1) Menyortir Berkas SIM sesuai dengan tanggal pembuatan dan Golo. SIM
- 2) Menyusun dan merapikan arsip SIM.
- 3) Menyiapkan berkas/arsip SIM apabila :

- a) Pemohon ingin mutasi/pindah SIM.
 - b) SIM asli pemohon hilang dan ingin mengurus SIM lagi.
- 4) Melakukan pemusnahan arsip apabila sudah melewati masa 5 tahun serta membuatkan berita acara pemusnahan berkas SIM.

c. Standar Pelayanan

Standar pelayanan SIM oleh Satpas sebagai berikut:

- 1) Bersifat baku dan dapat dipahami secara mudah oleh petugas pelayanan penerbitan SIM, berupa ketentuan, persyaratan, pengujian, penerbitan, dan prinsip pelayanan publik pengajuan SIM;
- 2) Mudah dipahami oleh peserta uji;
- 3) Ada kejelasan tentang waktu
- 4) Yang ditetapkan dan diinformasikan dengan jelas kepada peserta pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan untuk mengikuti ujian sampai dengan penerbitan SIM;
- 5) Terperinci besaran biaya administrasi SIM uji;
- 6) Ada transparansi pada setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM;
- 7) Tersedia sarana dan prasarana pelayanan penerbitan SIM yang memadai;
- 8) Tersedia fasilitas tempat pelayanan dan fasilitas pendukung yang aman dan nyaman bagi peserta uji;

- 9) Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima; dan
- 10) Tersedia layanan informasi, pendaftaran dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi multimedia.

Satpas harus menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat untuk memberikan kemudahan dan kelancaran pengajuan pendaftaran, pengujian, dan penerbitan SIM.

Informasi, sebagaimana dimaksud, sekurang-kurangnya memuat:

- 1) Persyaratan dan tata cara pengurusan SIM;
- 2) Besaran biaya yang dipungut;
- 3) Waktu penyelesaian; dan
- 4) Lokasi loket pendaftaran, ujian tertulis, simulator, dan lokasi ujian praktik.

Dalam sub bab ini penulis akan memaparkan hasil penelitian tentang hal yang berkaitan dengan kepuasan pada pengurusan SIM Di Kantor Polres Bantul. Dalam mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, maka diperlukan adanya pelayanan prima dan daya tanggap pelayanan publik kantor Polres Bantul. Pelayanan prima ini berkaitan dengan kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan maupun keinginan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan Kantor Polres Bantul dapat sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

d. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SIM Berbasis Online (E-PAS) di Polres Bantul

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SIM Berbasis Online (E-PAS) di Polres Bantul dihitung menggunakan rumus IKM, dimana IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) merupakan Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Langkah-Langkah yang dilakukan Polres Bantul dalam menyusun IKM adalah sebagai berikut :

- 1) Persiapan bentuk Tim Internal;
- 2) Penyiapan bahan dari bentuk kuesioner terdiri 14 (empat belas) unsur pelayanan;
- 3) Penetapan responden;
 - a) Jumlah responden dan tempat

Pelayanan SIM di Polres Bantul sebanyak 31 Responden

- b) Lokasi dan Waktu

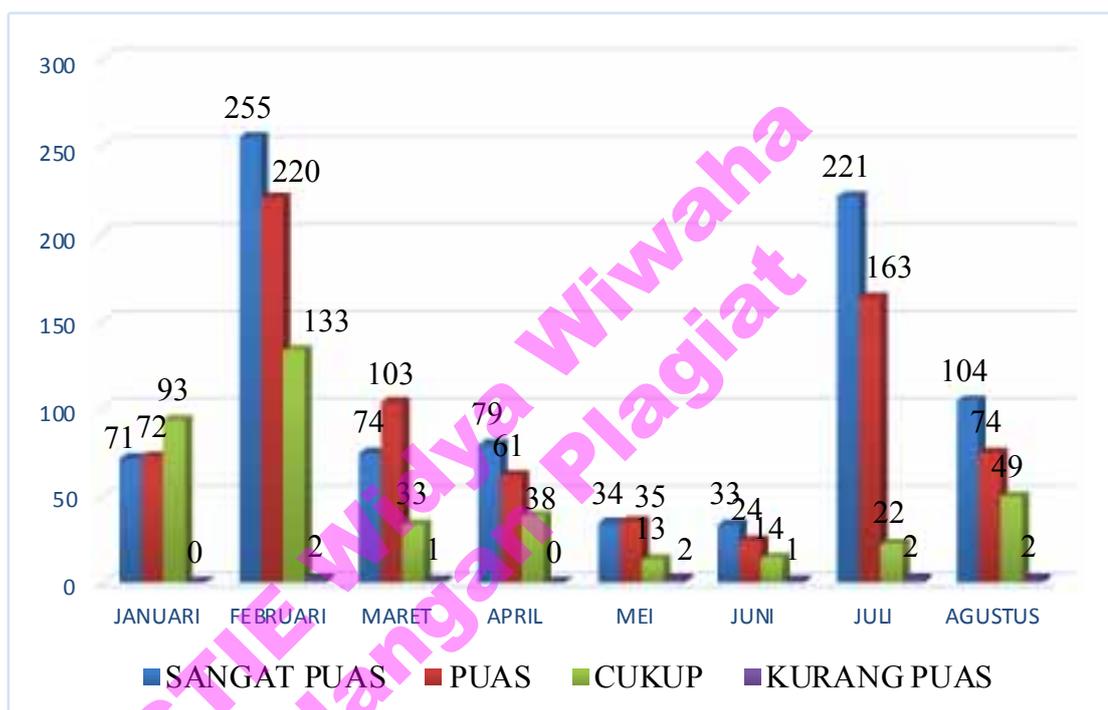
Dari tanggal 01 s/d 30 Agustus 2018

- 4) Pelaksanaan pengumpulan data
- 5) Pengumpulan langsung oleh Pemohon SIM
- 6) Melaporkan hasil IKM

Laporan Hasil penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Resident Satlantas Polres Bantul adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1.

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden
Dan Per Unsur Pelayanan



Tabel 4.2.

Indek Kepuasan Masyarakat di Polres Bnatul periode Januari sampai dengan Agustus 2018

NO	BULAN	HASIL SURVEY				KET
		SANGAT PUAS	PUAS	CUKUP	KURANG PUAS	
1	JANUARI	71	72	93	0	
2	FEBRUARI	255	220	133	2	
3	MARET	74	103	33	1	

NO	BULAN	HASIL SURVEY				KET
		SANGAT PUAS	PUAS	CUKUP	KURANG PUAS	
4	APRIL	79	61	38	0	
5	MEI	34	35	13	2	
6	JUNI	33	24	14	1	
7	JULI	221	163	22	2	
8	AGUSTUS	104	74	49	2	

Sumber: Anev bulanan Polres Bantul Tahun 2018

Tabel 4.3.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden

Dan Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayan	3,45
2	Persyaratan Pelayan	2,65
3	Kejelasan Petugas Pelayan	3,53
4	Kedisiplinan Petugas Pelayan	2,31
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayan	1,55
6	Kemampuan Petugas Pelayan	3,12
7	Kecepatan Pelayan	2,13
8	Keadilan Mendapatkan Pelayan	2,43
9	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	3,21
10	Kewajaran Biaya Pelayan	1,45
11	Kepastian Biaya Pelayan	1,93
12	Kepastian Jadwal Pelayan	2,31
13	Kenyamanan Lingkungan	3,03
14	Keamanan Pelayan	1,56

Sumber : Data Sekunder, 2018

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = $3,1 \times 25 = 77,5$
- 2) Mutu pelayanan **B**

- 3) Kinerja unit pelayanan **BAIK**
- 4) Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan meliputi :
 - a) Unsur tanggung jawab petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan antara lain nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab.
 - b) Unsur biaya pelayanan dan kepastian biaya yaitu masih ada pendapat dari masyarakat bahwa mengurus SIM biayanya sangat mahal.
 - c) Unsur keamanan pelayanan yaitu masyarakat masih ada rasa takut kepada petugas dan rasa kekhawatiran kalau tidak bisa lulus.

Berdasarkan hasil IKM diatas hal-hal yang perlu dipertahankan meliputi unsur:

- a) Prosedur pelayanan
- b) Kepastian biaya pelayanan
- c) Kepastian jadwal pelayanan
- d) Kenyamanan pelayanan

2. Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SIM Berbasis Online (E-PAS) di Polres Bantul

Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SIM Berbasis Online (E-PAS) di Polres Bantul, digunakan 9 indikator pelayanan prima menurut Bob Livingston yaitu:

a. Melebihi harapan

Indikator ini mencakup penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan petugas. dalam hal ini pelayanan prima adalah semua aktivitas karyawan yang berkaitan dengan upaya mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mengamati perilaku pelanggan, serta mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan.

Standar pelayanan dan kualitas pelayanan yang baik yang dilakukan oleh petugas satpas sudah ditunjukkan sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan. Berkaitan dengan hal ini berikut hasil wawancara dengan salah satu informan Kanit Regident Polres Bantul, beliau mengatakan:

“standar pelayanan sudah sesuai dengan sop yang ada, sudah maksimal, sudah bagus dan ada peningkatan dan bentuk pelayanan disini menggunakan 3 S “senyum, salam, sapa”.

Dalam wawancara di atas bisa dikatakan bahwa standar operasional yang ada di Satpas Polres Bantul sudah maksimal, yang di maksudkan sudah maksimal disini adalah pelayanan disini sudah berorientasi pada standar operasional yang ada pada peraturan di Kantor Polres Bantul. Begitupun dengan peningkatan pelayanan yang ada di Satpas Polres Bantul dari tahun ke tahun, salah satu bukti bahwa peningkatan pelayanan yang ada di Satpas Polres Bantul adalah sistem Sim yang berbasis online. Berikut alur pembuatan SIM *Online*:

- a) Pemohon melakukan pendaftaran melalui Web Registrasi SIM Online
(www.sim.polresbantul.com)
- b) Pembayaran melalui Teller/ATM/EDC BRI

- c) Membawa surat keterangan kesehatan dokter
- d) Datang ke lokasi (Polres Bantul) langsung ke Loket I
- e) Pengecekan data yang telah diinput *website*
- f) Identifikasi dan verifikasi (pengambilan foto, sidik jari dan tanda tangan)
- g) Ujian teori dan praktik (untuk permohonan SIM baru dan peningkatan golongan)
- h) Penerbitan SIM (jika lulus ujian).

Berikut adalah gambar mekanisme penerbitan SIM online:



Gambar 4.1. Mekanisme SIM Online

Dengan adanya sistem yang berbasis online ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus SIM. Selanjutnya berikut merupakan petikan wawancara dengan informan bapak inisial E, salah satu pemohon SIM di Polres Bantul, yang mengatakan bahwa:

“pelayanan sim disini sudah bagus, kenapa saya bilang bagus Karena proses pelayanannya yang cepat, mulai dari bagian pendaftaran sampai

ujian teori itu cepat dan petugas disini perhatian semua, kalau ada yang saya ndak mengerti langsung dibantu”

Sesuai dengan hasil wawancara, bisa di lihat bahwa petugas memberikan pelayanan yang cepat saat melayani pemohon SIM yang ada di Kantor Polres Bantul, maksud dari pelayanan cepat itu sendiri adalah waktu melayani tidak lebih dari 1.5 untuk proses SIM baru dan 10 menit untuk

Dari hasil observasi yang telah dilakukan, menunjukkan Sikap perhatian dan pelayanan yang bermutu tinggi adalah salah satu hal penting dalam standarisasi pelayanan yang ada di Polres Bantul, sehingga kepuasan pelanggan menjadi patokan penting dalam pelayanan yang melebihi harapan.

b. Menyelesaikan konflik dan memecahkan masalah

Indikator ini merupakan kesigapan petugas jika terjadi masalah-masalah dalam melayani masyarakat. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas yang peka terhadap situasi yang memungkinkan konflik bisa terjadi. Oleh Karena itu seorang petugas harus dituntut lebih dalam menyelesaikan konflik dan memecahkan masalah dalam pelayanan di Polres Bantul. Dalam wawancara dengan informan Kanit Regident mengatakan:

“soal masalah dalam pelayanan di ini saya rasa tidak ada, rata-rata semua pemohon SIM disini juga tidak ada yang yang komplain soal pelayanan disini, kami disini melayani secara adil dan masyarakat disini juga patuh dengan pelayanan yang ada disini”

Dalam wawancara di atas bisa dijelaskan bahwa dalam proses pelayanan, sikap adil dan tidak pilih kasih harus diterapkan ketika saat melayani pemohon SIM,

hal ini ditunjukkan dengan sistem antri dan panggilan nomor pada saat proses pelayanan sehingga masyarakat yang ingin membuat SIM tidak akan complain.

Hal ini juga juga dikatakan oleh Anggota Polisi bagian registrasi pendataan dan bagian pengaduan masyarakat yang berpendapat:

“kalau masalah soal pengurusan SIM maupun konflik-konflik yang ada disini saya rasa belum pernah terjadi, kami disini selalu bekerja sebagai tim agar meminimalisir masalah agar konflik itu tidak terjadi dan soal masalah pelayanan terhadap masyarakat sejauh ini tidak ada, kami selalu berusaha semaksimal mungkin agar pelayanan sim disini cepat dan profesional. Tapi kadang yang menjadi masalah disini bukan soal pelayanan terhadap masyarakat tapi pengurusan sim yang bersifat online, Karena jaringan disini kadang putus-putus”

Dari hasil wawancara tersebut bisa dipastikan bahwa konflik dan masalah dalam pengurusan SIM di Kantor Polres Bantul sejauh ini belum pernah terjadi tapi sebenarnya problem yang sering terjadi bukan pada pelayanan kepada masyarakat ataupun kinerja para petugas Polres Bantul, melainkan masalah pendataan dalam pengurusan SIM tersebut dikarenakan pengurusan Sim yang bersifat Online, hal tersebut kadang menjadi masalah internal petugas Polres Bantul. Jaringan yang kadang lambat atau terputus merupakan problem dalam pengurusan SIM Online, jadi cepat atau tidaknya pengurusan SIM di Kantor Polres Bantul ditentukan oleh jaringan nirkabel yang harus dipantau agar tetap stabil.

c. Menangani pengaduan

Keluhan pelanggan oleh perusahaan dapat dijadikan bahan evaluasi yang nyata dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dengan adanya keluhan pelanggan, perusahaan dapat mengetahui dengan mudah kelemahan yang ada. Dalam wawancara kepada salah satu anggota polisi bagian registrasi pendataan dan bagian pengaduan masyarakat Polres Bantul mengatakan:

“dalam menangani pengaduan sendiri kami punya ruangan khusus pengaduan, rata-rata pengaduan yang sering dikeluhkan masyarakat soal nama yang salah atau golongan sim yang sering kami dapat”

Dalam wawancara dengan informan Kanit Regident mengatakan:

“dalam proses pelayanan pengaduan disini kami mempunyai 3 proses, yang pertama bicara langsung kebagian pengaduan, yang kedua langsung telfon ke hotlines kami, dan yang ketiga melalui surat kabar. Semua proses pelayanan pengaduan disini tidak susah dan gampang untuk diakses”

Informan juga menambahkan dalam proses menangani pengaduan secara langsung maupun tidak langsung kami harus bersikap jujur, sabar dalam mendengarkan dan bersikap sopan dalam berkomunikasi.

Hasil yang didapat jika komplain ditangani dengan baik;

- 1) Meningkatkan kepercayaan konsumen
- 2) Meningkatkan hubungan positif dengan konsumen
- 3) Memberi nilai positif pada institusi Polri
- 4) Polri masih memiliki kepercayaan dari masyarakat

Sedangkan jika komplain tidak ditanggapi;

- 1) Konsumen resah, timbul ketidakpuasan

- 2) Menurunkan image Polri
- 3) Menurunkan profesionalisme Polri
- 4) Polri akan tidak dipercaya oleh masyarakat

Tapi selain keluhan tentang kesalahan nama dalam registrasi maupun golongan SIM yang salah adapun keluhan yang sering diadukan pada pelayanan pengaduan pengurusan SIM di Polres Bantul yakni soal ujian praktek. Rata-rata mereka mengeluhkan soal ujian praktek yang masih susah dan waktu singkat yang diberikan saat mengerjakan ujian praktek.

Seperti informan bapak E yang mengeluhkan tentang susahnya ujian praktek yang mesti dilalui untuk lulus dan mendapatkan SIM. Menurut keterangan bapak effendi soal ujian praktek yang diberikan petugas sangatlah susah, soal tentang angka delapan dan zig zag. Berikut adalah petikan wawancara dengan informan pak E:

“yang jadi permasalahan disini ujian praktek, ujian praktek disini susah sekali, bagian yang susah pada waktu melaksanakan angka delapan dan pada saat zig zag”

Selain itu ada juga pemohon SIM pak H yang mengatakan bahwa soal ujian praktek yang diberikan oleh petugas Polres Bantul mudah meskipun ada beberapa yang susah, berikut adalah kutipan wawancaranya:

“pada saat ujian praktek yang melaksanakan angka delapan menurut saya mudah karena itu perlu keseimbangan dan latihan begitu juga pada saat ujian praktek zig zag juga perlu latihan yang serius”

Tentunya hal ini juga menjadi masalah tersendiri bagi masyarakat yang ingin membuat SIM sehingga banyak keluhan yang masuk tentang soal ujian praktek khususnya pada pelaksanaan ujian di angka delapan dan zig zag. Hal ini

juga disampaikan oleh informan Kanit Regident ini juga berpendapat bahwa ujian praktek khususnya pada pelaksanaan angka delapan dan zig zag memang susah dan perlu keahlian dan perlu latihan. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

“menurut saya mengenai masyarakat yang mengeluhkan tentang susahnya ujian praktek ada benarnya, saya pun sendiri juga sempat protes tentang ujian praktek ini apa lagi mengenai angka delapan dan zig zag, hal yang jadi penyebab yaitu soal yang diberikan bersifat nasional jadi artinya seluruh indonesai sama ujiannya, .”

Beliau menambahkan bahwa soal ujian praktek yang ada di Satpas Polres Bantul sudah memberikan kemudahan dalam bentuk pelatihan yang dilaksanakan setiap satu minggu sekali dihari jum'at setelah sholat jum'at agar masyarakat dapat melaksanakan dan lancar dalam pelaksanaan ujian praktek tersebut.

Melihat dari wawancara tersebut bisa dipastikan bahwa salah satu kendala yang dihadapi petugas saat melayani keluhan-keluhan masyarakat yakni kesalahan nama, golongan SIM yang salah dan keluhan mengenai ujian praktek. Mengenai pengaduan mengenai lamanya waktu mengurus SIM masih banyak didapat, hal ini dikarenakan sistem baru dalam mengurus SIM yang berbasis online jadi semua proses pendataan bergantung pada jaringan internet. Pengaduan soal mekanisme, waktu pelayanan, maupun sikap perilaku petugas di Polres Bantul sejauh ini tidak dan berjalan lancar.

Dari hasil wawancara di atas juga menjelaskan bahwa petugas Polres Bantul sudah melakukan proses pelayanan pengaduan dengan tepat, demi memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang ada petugas

berusaha memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat yang ingin mengurus SIM dan mempelajari seluk beluknya merupakan salah satu usaha yang dilakukan petugas SIM Polres Bantul untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga tidak terjadi kesalahan dan tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam indikator menangani pengaduan petugas pengurusan SIM Polres Bantul masih sering menerima keluhan perihal pengurusan SIM yang lama yang disebabkan sistem baru pengurusan SIM yang berbasis Online, nama ataupun golongan SIM yang salah saat pendataan, dan keluhan tentang soal ujian teori yang menurut mereka susah serta waktu pengerjaan yang sedikit. Tapi semua itu bisa teratasi dengan cepat karena proses pelayanan pengaduan yang cepat dan langsung diselesaikan ditempat sehingga proses pelayanan yang ada di Polres Bantul dapat berjalan dengan lancar.

d. Berkomunikasi dengan baik

Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan orang. Nilai baik tidaknya sebuah layanan sering kali dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Untuk keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi layanan. Sikap yang baik, keramahan, kesopanan dan cara berkomunikasi dengan baik dan jelas sudah ditunjukkan oleh petugas Polres

Bantul sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu petugas. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan Kanit Regident:

“dalam proses pelayanan yang terjadi disini kami selalu bersikap sopan dan ramah dalam berkomunikasi dengan pemohon sim disini, kami selalu menyapa ataupun memberi salam kepada pemohon sim yang ada disini”

Masyarakat yang sedang mengurus SIM juga sependapat dengan hal tersebut, bahwa petugas sudah bersikap ramah dan sopan dalam berkomunikasi saat memberikan pelayanan. Berikut adalah salah satu wawancara dengan informan bapak H saat mengurus SIM di Polres Bantul:

“menurut saya proses komunikasi saat proses pelayanan sudah bagus, petugas disini ramah dan sopan saat melayani saya, saya juga sempat kebingungan waktu mengurus sim tapi berkat arahan petugas pengurusan sim saya jadi lancar”

Pemohon SIM bernama E juga berpendapat bahwa proses komunikasi dengan pemohon SIM saat pelayanan berlangsung sudah baik dan bagus, berikut adalah kutipan wawancaranya:

“komunikasi petugas dengan saya sudah bagus, petugas disini ramah- ramah dan murah senyum, petugas disini juga selalu menyapa saya saat dilayani”

Sesuai dengan hasil wawancara diatas sudah menunjukkan bahwa petugas Polres Bantul senantiasa memberikan pelayanan dengan baik, sikap ramah dan sopan dalam berkomunikasi kepada pemohon SIM yang ada disana.

Begitupun saat menghadapi keluhan-keluhan masyarakat, komunikasi yang terjadi saat proses pelayanan pengaduan sangat baik, seperti yang dikatakan oleh informan petugas SIM . Dalam wawancara beliau mengatakan:

“proses komunikasi yang terjadi saat melayani maupun menghadapi keluhan pemohon baik-baik saja, kami biasa lebih banyak mendengarkan dari pada banyak bicara, Karena masyarakat yang merasakan pelayanan disini dan berhak mengutarakan pendapat mereka dari pada petugas disini. Kami disini cuman bisa memaksimalkan kinerja pelayanan kita”

Jadi dapat disimpulkan dalam indikator berkomunikasi dengan baik yang diberikan oleh petugas Satpas Polres Bantul sudah memberikan pelayanan yang baik, hal ini ditandai dengan sikap dan keramahan petugas dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang ingin membuat SIM maupun dalam menghadapi keluhan- keluhan masyarakat. Terlihat juga petugas yang memberikan senyum, salam, sapa saat melayani yang membuat pelayanan di Polres Bantul sudah berjalan dengan baik.

e. Fokus pada pelanggan yang dilayani

Fokus petugas Polres Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin membuat SIM dilakukan dengan memberikan pelayanan terbaik dan mengingat sikap petugas dalam memberikan pelayanan SIM yakni menurut petugas SIM :

“memberikan pelayanan terbaik dan mengingat sikap petugas dalam memberikan pelayanan SIM tidak melakukan kegiatan lain pada saat melaksanakan pelayanan”

Disampaikan di atas petugas Polres Bantul selalu fokus dalam melayani masyarakat dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sesuai dengan indikator ini berikut adalah kutipan wawancara yang dilakukan oleh informan petugas bagian pendaftaran, yang mengatakan bahwa:

“fokus kami dalam melayani masyarakat yang ingin membuat sim saya rasa sudah teratasi dengan baik, saya disini dibantu juga dengan 2 pns yang bertugas membagikan formulir kepada pemohon sim, apalagi proses alur pengurusan sim disini menggunakan sistem nomor panggilan dan public address, jadi fokus saya dalam melayani pemohon sim yang banyak setiap harinya sudah teratasi sehingga masyarakat yang ada disini bisa tertib dalam mengurus”

Seperti yang diketahui, dalam proses pelayanan yang terjadi saat pengurusan SIM di Polres Bantul, *public address* atau sumber informasi berfungsi sebagai pengarah ketika ada pemohon Sim yang kesulitan dalam mengurus dan mengarahkan pemohon SIM yang baru datang. Begitupun dengan sistem antrian panggil berdasarkan nomor yang tertera pada karcis antrian.

Hal ini juga dikatakan oleh informan petugas sertifikasi bagian registrasi, beliau mengatakan:

“pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat disini sudah bagus, begitupun dengan fokus kami dalam melayani masyarakat. Sarana dan prasarana yang kami miliki disini sudah diatur dengan baik sehingga kami tinggal mengarahkan saja sesuai nomor antrian dan kami tidak perlu bingung dengan fokus kami dalam melayani”

Pendapat di atas juga tidak jauh berbeda dengan pendapat masyarakat yang sedang membuat SIM di Polres Bantul, menurut masyarakat yang sedang membuat SIM saat itu mengatakan bahwa pelayanan disini sudah maksimal dan fokus petugas dalam melayani sudah bagus meskipun lama mengantri tapi pada saat dilayani cepat dan efisien sehingga proses pengurusan cepat dan petugas dapat kembali berfokus pada pemohon SIM berikutnya segera setelah selesai dengan yang pertama.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fokus petugas Polres Bantul dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus SIM sudah bagus. Fokus utama petugas dalam melayani masyarakat yakni melayani masyarakat dengan cepat dan efisien. begitupun dengan sikap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sim yakni melarang ada kegiatan lain selama jam pelayanan membuat fokus petugas Polres Bantul dalam melayani sudah bagus dan maksimal.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator berfokus pada pelanggan yang dilayani, Polres Bantul sudah melakukan pelayanan yang berfokus pada pemohon SIM dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat yang ingin mengurus SIM.

f. Pemberdayaan

Pemberdayaan (*empowerment*) dapat dianggap sebagai suatu pendekatan manajemen yang berorientasi pada proses pengalihan kewenangan dan tanggungjawab dari pemegang kekuasaan kepada anggota organisasi, dengan cara menstimulasi, mendorong dan memotivasi mereka agar menjadi lebih berdaya dan mampu mencapai tujuan bersama. Tentunya dalam pemberdayaan ini, peran inisiatif dan kerjasama tim para petugas Polres Bantul sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Polres Bantul.

Berkaitan dengan pemberdayaan petugas Polres Bantul, berikut kutipan wawancara dengan informan kasubnit Regident yang mengatakan:

“mengenai pekerjaan petugas satpas dalam melayani semuanya sudah dibagi sesuai job desk, pembagian job desknya sendiri dibagi sesuai

dengan keahlian petugas seperti saya sendiri dibagian registrasi dan pendataan.”

Peran petugas sertifikasi juga berkaitan dengan peran pemberdayaan di Polres Bantul, berdasarkan hal tersebut berikut hasil wawancara dengan informan Anggota Polri Petugas bagian registrasi pendataan dan bagian pengaduan masyarakat, beliau mengatakan:

“disini petugas sertifikasi itu ada 4 orang, petugas sertifikasi itu petugas yang sudah mendapatkan pelatihan khusus dari pusat, tujuannya untuk memahami bagaimana proses pelayanan, cara kerja sim online, dan tehniknya yang ada satpas Polres Bantul. Petugas sertifikasi juga diharuskan menguasai semua job desk yang ada disini”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa peran pemberdayaan dalam upaya memaksimalkan kinerja para petugas Polres Bantul sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan inisiatif petugas serta visi misi Polres Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima. Kerjasama tim juga diperlihatkan petugas saat melaksanakan tugas dan kordinasi antar petugas ketika sedang melakukan proses pelayanan. Peran pemberdayaan ini juga tak terlepas motivasi petugas untuk terus berinovasi dan memaksimalkan kualitas pelayanan di Polres Bantul.

Jadi dapat disimpulkan dalam indikator pemberdayaan, bahwa peran pemberdayaan dalam meningkatkan dan memaksimalkan produktifitas kinerja para petugas sudah berjalan dengan sesuai harapan.

f. Berbaur dengan semua orang

Mengenai sikap dan respon petugas dalam menghadapi berbagai kalangan masyarakat yang ingin mengurus SIM di Polres Bantul, berikut adalah

petikan wawancara dengan salah satu informan Kanit Regident ketika melayani berbagai kalangan masyarakat dalam pelayanan pengurusan SIM:

“dalam melayani masyarakat tentunya kita disini banyak berhadapan dengan berbagai kalangan masyarakat, ada masyarakat yang berpendidikan ada juga yang tidak, cara kita menyikapi dan berkomunikasi itu tergantung kalangan masyarakat itu sendiri, kalau masyarakat kelas bawah misalnya yang tidak tahu apa-apa kita tuntun dan beri arahan dengan baik bagaimana cara mengurus sim, dalam melayani juga tentunya petugas harus bersikap adil dan tidak pilih kasih agar proses pelayanan disini berjalan dengan lancar. tentunya dengan ikhlas dan kesabaran pasti bisa Karena petugas disini dituntun professional dalam melayani”

Informan anggota Polri Petugas bagian registrasi pendataan dan bagian pengaduan masyarakat juga berpendapat mengenai bagaimana menghadapi berbagai kalangan masyarakat dalam mengurus SIM di Polres Bantul, beliau mengatakan:

“kunci utama dalam melayani berbagai kalangan masyarakat yang ingin mengurus sim yaitu sabar dan bersikap professional. berkomunikasi dengan sopan dan ramah juga diperlukan”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa petugas Polres Bantul sudah bersikap professional dalam melayani berbagai kalangan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan kesabaran petugas dalam melayani pemohon SIM dengan jumlah yang banyak setiap harinya. Komunikasi yang baik juga ditunjukkan petugas dengan mengatakan *“ada yang bisa dibantu bapak/ibu”* setiap ada masyarakat yang terlihat kebingungan serta sikap pelayanan yang tidak pilih kasih. Hal ini membuat pelayanan pengurusan SIM di Satpas sama rata tidak memandang masyarakat kelas bawah dan atas,

Karena semua itu dilakukan agar terciptanya keadilan dalam proses pelayanan yang ada di Polres Bantul.

Jadi pada indikator berbau dengan semua orang, petugas Satpas Polres Bantul sudah melakukan proses pelayanan dengan profesional, adil, memberikan pelayanan dengan senyum, dan senantiasa sopan dan ramah dalam berkomunikasi.

h. Mengatur waktu

Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur- ngulur waktu dalam melayani masyarakat pemohon SIM. Ketepatan waktu petugas Polres Bantul sangat penting, sebab jika proses melayani masyarakat lama akan berakibat penumpukan atau antrian yang panjang.

Ketepatan waktu ini juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam mengurus SIM. Ketepatan waktu pada proses pengurusan SIM sangat menentukan penilaian masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik juga dipengaruhi oleh disiplin waktu yang baik. Sebaliknya, jika disiplin waktu yang kurang baik dapat mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan petugas. Ketentuan waktu pengurusan SIM di Polres Bantul seperti ketentuan waktu jam pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditentukan oleh Polres Bantul.

Adapun pelayanan lain yang dimaksud juga seperti lama proses melayani, seperti yang diketahui, ketentuan proses melayani pemohon yang ditentukan oleh Polres Bantul. Rata-rata ketentuan waktu yang dibutuhkan dalam proses melayani pemohon SIM mulai dari registrasi, identifikasi itu 3-5 menit waktu pelayanan, sedangkan ujian teori memakan waktu 15 menit sesi pencerahan dan pengerjaan soal 15 menit. Begitupun dengan ujian praktek memakan waktu 15 menit.

Berdasarkan indikator mengatur waktu berikut hasil wawancara dengan informan Kanit Rident, beliau mengatakan:

“dalam proses melayani pemohon sim disini, khususnya dibagian identifikasi itu memakan waktu 2-3 menit, hal dilakukan untuk mengantisipasi penumpukan pemohon sim yang ada dibagian ini, begitupun pada bagian registrasi.”

Anggota Polri Petugas bagian registrasi pendataan dan bagian pengaduan masyarakat menambahkan:

“sesudah bagian identifikasi itu bagian ujian teori, sebelum melakukan ujian teori saya biasanya melakukan sesi pencerahan, lama waktu dalam sesi pencerahan itu sekitar 15 menit dan dilakukan ketika pemohon sudah mencapai 15 orang atau lebih. Habis itu dipanggil 5 orang untuk masuk kedalam ruangan ujian teori dan mengerjakan 30 soal dengan waktu 15 menit.”

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu informan pemohon SIM bernama pak H, beliau mengatakan:

“saya disini lagi perpanjangan SIM, cuman tinggal foto dan tunggu hasil jadi. Proses foto dan identifikasi cuman sebentar”

Selain itu hal yang membuat jam pelayanan pengurusan SIM dimulai pada jam 08.00 itu dikarenakan petugas yang melaksanakan commander wish atau pengamanan di sekitaran jalan sudirman yani pada jam 06.00 s/d 7.30.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pada indikator mengatur waktu pelayanan yang diberikan oleh Polres Bantul sudah tergolong tepat waktu dalam melayani pemohon SIM. Hal ini ditandai dengan proses melayani pemohon yang tepat dan tidak mengulur-ngulur waktu, sehingga tidak menunda-nunda apa yang telah dijadwalkan dan dijanjikan kepada pemohon SIM.

i. Bisa dipercaya

Dalam pelayanan publik kepercayaan hal yang penting, dari sikap bisa dipercaya ini akan membuat seseorang dimata pelanggan/konsumen merasa nyaman dilayani. Petugas Satpas Polres Bantul dalam memperoleh kepercayaan masyarakat, jadi bisa dipastikan dalam indikator “bisa dipercaya” petugas Satpas Polres Bantul sudah dipercaya dalam melakukan pelayanan pengurusan SIM, seperti yang disampaikan Kanit Regident berikut ini:

“Dalam pelayanan publik kepercayaan hal yang penting, dari sikap bisa dipercaya ini akan membuat seseorang dimata pelanggan/konsumen merasa nyaman dilayani. Petugas Satpas Polres Bantul dalam memperoleh kepercayaan masyarakat, jadi bisa dipastikan dalam indikator “bisa dipercaya” petugas Satpas Polres Bantul sudah dipercaya dalam melakukan pelayanan pengurusan SIM.”

B. Pembahasan

Sebuah gebrakan baru dari Satuan Lalu-Lintas Polres Bantul dalam menunjang kenyamanan masyarakat untuk memperoleh pelayanan pembuatan/perpanjangan SIM. Mulai tahun 2018 Sat Lantas Polres Bantul telah resmi membuka layanan pendaftaran pembuatan SIM secara online. Begini prosedur nya, bagi masyarakat pemohon SIM yang belum mempunyai akun bisa daftar dengan cara mengakses ke <http://www.sim.polresbantul.com>. Setelah berhasil mengakses, klik tulisan daftar terlebih dahulu kemudian isi data diri masukkan nomor KTP dengan benar, alamat email dan password kemudian klik masuk. Setelah berhasil masuk berarti anda saat ini sudah terdaftar / mempunyai akun dan kemudian langkah selanjutnya tinggal login dengan menggunakan email serta *password* yang digunakan untuk daftar tadi. Setelah berhasil login selanjutnya pemohon tinggal mengisi formulir / data sesuai golongan SIM yang diminta.

Dengan sistem pendaftaran online ini, setelah masuk loket 1/loket pendaftaran, pemohon tidak perlu mengisi formulir, jadi pemohon-perpanjangan tinggal foto dan langsung cetak SIM. Sementara untuk pemohon SIM baru, bisa langsung ujian teori dan dilanjutkan ujian praktik. Namun meski sudah menerapkan sistem registrasi online namun pelayanan tetap dibatasi setiap harinya.

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SIM Berbasis Online (E-PAS) di Polres Bantul

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SIM Berbasis Online (E-PAS) di Polres Bantul dihitung menggunakan rumus IKM yang hasilnya Nilai SKM setelah dikonversi = $3,1 \times 25 = 77,5$, Mutu pelayanan B .Kinerja unit pelayanan BAIK. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan meliputi :

- a) Unsur kejelasan petugas dalam melakukan pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan antara lain nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab.
- b) Unsur kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan.
- c) Unsur kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Berdasarkan hasil IKM diatas hal-hal yang perlu dipertahankan meliputi unsur prosedur pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan pelayanan.

2. Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SIM Berbasis Online (E-PAS) di Polres Bantul

Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SIM Berbasis Online (E-PAS) di Polres Bantul, digunakan 9 indikator pelayanan prima menurut Bob Livingston yaitu:

a. Melebihi harapan

Indikator ini mencakup penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan petugas. dalam hal ini pelayanan prima adalah semua aktivitas karyawan yang berkaitan dengan upaya mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mengamati perilaku pelanggan, serta mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan.

Hal ini juga termasuk dalam tujuan pelayanan antara lain sebagai berikut:

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
 - a) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
 - b) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya Seperti yang dikutip oleh Barnes (2003, p64), Richard oliver berpendapat bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan di bawah atau melebihi harapan pelanggan.

Hasil wawancara bahwa standar operasional yang ada di Satpas Polres Bantul sudah maksimal, yang di maksudkan sudah maksimal disini adalah pelayanan disini sudah berorientasi pada standar operasional yang ada pada peraturan di Kantor Polres Bantul. salah satu tolak ukur dalam kepuasan masyarakat pada indikator “Melebihi Harapan”, seperti yang dijelaskan di Standar Operasional yakni:

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan
- c) Kepastian waktu
- d) Akurasi
- e) Keamanan
- f) Tanggung jawab
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
- h) Kemudahan akses
- i) Kedisiplinan, kesopanan
- j) Kenyamanan, dan
- k) biaya

begitupun dengan peningkatan pelayanan yang ada di Satpas Polres Bantul dari tahun ke tahun, salah satu bukti bahwa peningkatan pelayanan yang ada di Satpas Polres Bantul adalah sistem Sim yang berbasis online.

Berdasarkan pendapat Irawan (2003: 43), kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan Karena mendapatkan value dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. Value ini berasal dari produk,

pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa.

Kepuasan konsumen/pelanggan adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan (Juran,1992: 76). Oleh karena itu kualitas jasa sangat dipengaruhi oleh persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap jasa yang diterimanya, berdasarkan apa yang dibayangkan dan diterimanya. Bila jasa yang diterimanya lebih besar dari yang dibayangkan, maka ia akan merasa puas, dan kualitas perusahaan atau produk akan dipersepsikan tinggi. Hal-hal itulah yang mesti diperhatikan agar standar pelayanan yang diberikan oleh petugas Polres Bantul bisa melebihi harapan konsumen.

b. Menyelesaikan konflik dan memecahkan masalah

Indikator ini merupakan kesigapan petugas jika terjadi masalah-masalah dalam melayani masyarakat. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas yang peka terhadap situasi yang memungkinkan konflik bisa terjadi. Terlepas dari faktor-faktor yang melatarbelakanginya, konflik merupakan suatu gejala dimana individu atau kelompok menunjukkan sikap atau perilaku “bermusuhan” terhadap individu atau kelompok lain, sehingga mempengaruhi kinerja dari salah satu atau semua pihak yang terlibat. Keberadaan konflik dalam organisasi, menurut (Robbin 1996: 87), ditentukan oleh persepsi individu atau kelompok. Jika mereka tidak menyadari bahwa telah terjadi konflik di dalam

organisasi, maka secara umum konflik tersebut dianggap tidak ada. Sebaliknya, jika mereka mempersepsikan bahwa di dalam organisasi telah terjadi konflik, maka konflik tersebut menjadi suatu kenyataan. Terdapat perbedaan pandangan terhadap peran konflik dalam kelompok atau organisasi. Konflik harus dihindari atau dihilangkan, karena jika dibiarkan maka akan merugikan organisasi. Berlawanan dengan ini, pendapat lain menyatakan bahwa jika konflik dikelola sedemikian rupa maka konflik tersebut akan membawa keuntungan bagi kelompok dan organisasi. Sekarang ini perhatian masyarakat lebih menekankan pada kinerja organisasi. Masyarakat akan menuntut pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Karena itu, profesionalisme dalam memberikan layanan sangat ditentukan oleh kemampuan mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang di milikinya. Pelayanan publik yang baik akan sangat bergantung pada pihak-pihak yang ada di dalamnya, seperti para aktor kebijakan yang dipilih oleh legislatif maupun eksekutif.

Dalam wawancara di atas bisa dijelaskan bahwa dalam proses pelayanan, sikap adil dan tidak pilih kasih harus diterapkan ketika saat melayani pemohon SIM, hal ini ditunjukkan dengan sistem antri dan panggilan nomor pada saat proses pelayanan sehingga masyarakat yang ingin membuat SIM tidak perlu komplain jika terjadi diskriminatif antar masyarakat yang ingin mengurus SIM. Konflik dan masalah dalam pengurusan SIM di Kantor Polres Bantul sejauh ini belum pernah terjadi tapi sebenarnya problem yang sering

terjadi bukan pada pelayanan kepada masyarakat ataupun kinerja para petugas Polres Bantul, melainkan masalah pendataan dalam pengurusan Sim tersebut dikarenakan pengurusan Sim yang bersifat Online, hal tersebut kadang menjadi masalah internal petugas Polres Bantul. Jaringan yang kadang lambat atau terputus merupakan problem dalam pengurusan SIM Online, jadi cepat atau tidaknya pengurusan SIM di Kantor Polres Bantul ditentukan oleh jaringan nirkabel yang harus dipantau agar tetap stabil.

c. Menangani pengaduan

Pada saat sekarang ini, tidak ada seorangpun yang mau untuk menunggu untuk mendapatkan layanan dan transaksi, Karena ini akan menghasilkan keterlambatan pelayanan yang menginginkan pelayanan yang sama pada waktu yang sama. Keluhan pelanggan oleh perusahaan dapat dijadikan bahan evaluasi yang nyata dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dengan adanya keluhan pelanggan, perusahaan dapat mengetahui dengan mudah kelemahan yang ada. *“jika anda tidak puas dengan layanan kami, segera katakan kepada kami, jika anda puas dengan layanan kami katakan pada teman-teman anda”* Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini menjadi suatu kepercayaan umum Karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas (Barsky, 1992: 67).

Pelanggan yang tidak puas mereka akan kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan complain, atau tidak sama sekali melakukan

apa-apa. Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau), menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung ataupun yang bisa dikirimkan via pos kepada perusahaan), dan menyediakan saluran telfon khusus (*costumer hot lines*). Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk memberikan respon secara tepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

Aspek yang penting yang harus dilakukan dalam menangani keluhan pelanggan yakni:

- 1) Rasa empati kepada konsumen, perusahaan banyak meluangkan waktu agar keluhan pelanggan tersalurkan
- 2) Kecepatan tanggapan, dengan cara memberikan tanggapan secepat mungkin akan merupakan solusi terbaik yang diinginkan konsumen
- 3) Kemudahan menghubungi perusahaan, seperti jalur bebas pula

Adapun manfaat perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan:

- 1) Menyampaikan keluhan secara langsung. Perusahaan memperoleh manfaat:
 - a) Konsumen memberikan kesempatan sekali lagi kepada perusahaan.
 - b) Resiko publisitas buruk dapat ditekan, baik dalam bentuk rekomendasi dari mulut ke mulut maupun koran.

2) Tindakan dengan memperingatkan

Umumnya dilakukan agar dampaknya sangat besar bagi citra perusahaan.

3) Tindakan dengan meminta ganti rugi

Tindakan seperti ini paling ditakuti oleh perusahaan

Dari hasil wawancara dijelaskan bahwa petugas Polres Bantul sudah melakukan proses pelayanan pengaduan dengan tepat, demi memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang ada petugas berusaha memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat yang ingin mengurus SIM dan mempelajari seluk beluknya merupakan salah satu usaha yang dilakukan petugas SIM Polres Bantul untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga tidak terjadi kesalahan dan tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan.

d. Berkomunikasi dengan baik

Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan orang. Nilai baik tidaknya sebuah layanan sering kali dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Untuk keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi layanan.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, swasta) kepada publiknya dengan atau

tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Terdapat beberapa prinsip komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan public (*publik service*), antara lain:

- 1) Setiap tindakan dalam pelaksanaan pelayanan berpotensi komunikasi.
- 2) Interaksi organisasi dengan publiknya melalui tindak komunikasi.
- 3) Komunikasi bertujuan mempengaruhi, menguasai opini, mengajak kerja sama.
- 4) Komunikasi berkepentingan memberikan makna atas setiap interaksi yang terjadi sehingga terjadi ke saling pahaman dan hubungan yang saling menguntungkan.
- 5) Semakin dekat dengan hubungan psikososial individu/organisasi terhadap kebutuhan/keinginan pelanggan, semakin efektif tindak komunikasi yang dilakukan.

Berkomunikasi dengan baik adalah hal yang diperlukan pada indikator ini. Komunikasi yang dilakukan oleh petugas Polres Bantul ketika melayani pemohon SIM merupakan hal awal yang memberikan kesan pada pemohon SIM mengenai pelayanan prima di Polres Bantul.

Selain berkomunikasi dengan baik, sikap seorang petugas dalam berkomunikasi juga penting dalam proses pelayanan pengurusan SIM di Polres Bantul. Sikap yang baik yang dimaksud disini seperti keramahan, kesopanan dan keadilan petugas saat melayani pemohon SIM. Indikator berkomunikasi dengan baik yang diberikan oleh petugas Satpas Polres Bantul sudah memberikan pelayanan yang baik, hal ini ditandai dengan sikap dan keramahan

petugas dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang ingin membuat SIM maupun dalam menghadapi keluhan- keluhan masyarakat. Terlihat juga petugas yang memberikan senyum, salam, sapa saat melayani yang membuat pelayanan di Polres Bantul sudah berjalan dengan baik.

e. Fokus pada pelanggan yang dilayani

Banyak survei yang dilakukan oleh berbagai lembaga atau perusahaan di Indonesia menunjukkan bahwa perusahaan yang memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggannya dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan perusahaan lain. Kualitas pelayanan yang lebih baik inilah yang kemudian akan berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan. Jadi, hubungan “fokus pada pelanggan - kualitas pelayanan - tingkat kepuasan” merupakan rantai yang memang sudah terbukti secara empiris. Tapi dalam indikator ini fokus pada pelanggan yang dilayani adalah suatu hal yang penting. Seperti contoh jika masyarakat yang lebih awal datang minta dilayani duluan tapi disaat yang sama keluarga dekat juga datang meminta untuk dilayani duluan dan disaat yang sama juga kerabat dekat juga datang, akhirnya petugas sendiri pun akan bingung sapa yang akan duluan dilayani, apakah masyarakat yang lebih duluan datang, keluarga atau kerabat dekat. Satu-satunya cara mengatasi itu semua adalah fokus pada diri sendiri. Pusatkan perhatian pada pelanggan adalah salah satu cara fokus pada pelanggan yang dilayani. Caranya adalah memberikan pelayanan yang efisien. Cara yang dapat dilakukan:

- 1) Melayani pelanggan berikutnya segera setelah selesai dengan pelanggan pertama.
- 2) Pergunakan waktu seakurat mungkin.
- 3) Berbicara seperlunya kepada pelanggan.
- 4) Merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan.
- 5) Menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.
- 6) Menjawab pertanyaan pelanggan secara singkat, tepat, cepat dan tidak bertele-tele.

Selanjutnya menentukan apa keinginan pelanggan. Cara yang dilakukan:

- 1) Menanyakan kepada pelanggan.
- 2) Mengulangi kembali apa keinginan pelanggan, kemudian menarik inti dari apa yang dikatakannya.

Fokus petugas Polres Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin membuat SIM dilakukan dengan memberikan pelayanan terbaik dan mengingat sikap petugas dalam memberikan pelayanan SIM yakni *“tidak melakukan kegiatan lain pada saat melaksanakan pelayanan”* sehingga petugas Polres Bantul selalu fokus dalam melayani masyarakat dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Jadi mengenai indikator berfokus pada pelanggan yang dilayani, Polres Bantul sudah melakukan pelayanan yang berfokus pada pemohon SIM dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat yang ingin mengurus SIM.

f. Pemberdayaan

Pemberdayaan (*empowerment*) dapat dianggap sebagai suatu pendekatan manajemen yang berorientasi pada proses pengalihan kewenangan dan tanggungjawab dari pemegang kekuasaan kepada anggota organisasi, dengan cara menstimulasi, mendorong dan memotivasi mereka agar menjadi lebih berdaya dan mampu mencapai tujuan bersama.

Istilah ‘pemberdayaan’ sebenarnya diadaptasi dari Bahasa Inggris ‘*empowerment*’ yang berarti ‘*passing on authority and responsibility*’ atau pelimpahan kewenangan dan tanggungjawab (Wellim, Byham & Wilson, 1991). Berdasarkan definisi ini, maka pemberdayaan terjadi apabila kewenangan dilimpahkan dari pimpinan sebagai pemegang kekuasaan kepada bawahannya, yang kemudian mendorong rasa memiliki dan tanggungjawab terhadap pekerjaan atau aktivitas mereka. Rasa memiliki dan tanggungjawab ini selanjutnya akan membuat setiap individu yang diberdayakan akan lebih berinisiatif, lebih giat bekerja, dan lebih menikmati pekerjaan atau aktivitas yang mereka lakukan.

Sementara itu, Cook dan Macaulay (1997) mengatakan bahwa pemberdayaan merupakan perubahan yang terjadi pada falsafah manajemen, yang mampu mendorong setiap individu dalam suatu organisasi untuk menggunakan kemampuan dan energinya guna mencapai tujuan organisasi.’ Lingkungan yang terbentuk ini kemudian akan memicu terjadinya inisiatif dan respons, sehingga semua permasalahan yang ditemukan dapat dipecahkan secepat dan sefleksibel mungkin di tempat mana permasalahan tersebut terjadi.

Sebagian besar organisasi yang telah mempraktekkan pemberdayaan menganggap pendekatan manajemen ini sangat bermanfaat bagi perkembangan organisasi. Seperti dikatakan Cook dan Macaulay (1997), pemberdayaan merupakan alat yang ampuh untuk memperbaiki kinerja organisasi melalui:

- 1) Penyebaran tanggung-jawab (*distribution of responsibility*) kepada setiap anggota dalam organisasi;
- 2) Keterlibatan individu dalam pengambilan-keputusan (*involvement on decision-making*); dan
- 3) Rasa kedekatan organisasi kepada pelanggan (*closer to the customers*).

Keuntungan utama dari pemberdayaan, lanjut Cook dan Macaulay, adalah naiknya sinergi yang dihasilkan dan semakin besarnya rasa tanggungjawab yang dimiliki anggota sebagai dampak dari rasa ikut memiliki akan keputusan organisasi, yang keduanya akan mempengaruhi kinerja organisasi. Tentunya dalam pemberdayaan ini, peran inisiatif dan kerjasama tim para petugas Polres Bantul sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Polres Bantul. Jadi dapat disimpulkan dalam indikator pemberdayaan, bahwa peran pemberdayaan dalam meningkatkan dan memaksimalkan produktifitas kinerja para petugas sudah berjalan dengan sesuai harapan.

f. Berbaur dengan semua orang

Dalam menjalankan pelayanan publik tentunya kita akan menghadapi semua lapisan masyarakat, mulai dari masyarakat kelas bawah maupun atas,

tapi yang jadi pertanyaan adalah bagaimana kita sebagai aparatur pemerintah bisa berbaur dengan semua lapisan masyarakat tersebut agar tercipta pelayanan prima yang baik.

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan, sikap atau attitude merupakan poin yang utama. Sikap ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kelas bawah harus diterapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan yang baik di mata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen wajib menggunakan Bahasa sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan menjadi pelanggan sebagai seorang raja.

Dalam indikator “*berbaur dengan semua orang*” Adapun cara untuk dapat meningkatkan citra positif di mata pelanggan dalam melakukan pelayanan secara langsung, yang perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1) Membangun citra diri positif

Cara-cara membangun citra positif di mata pelanggan adalah:

- a) Memperhatikan pentingnya kesan awal.
- b) Pendekatan awal dapat mempengaruhi hubungan selanjutnya. Hindari kesalahan sekecil apapun, karena akan membutuhkan banyak waktu untuk memperbaiki kesalahan tersebut.
- c) Jangan membuat orang lain menunggu, karena ia bisa frustrasi.
- d) Sapa pelanggan dengan menyebut namanya.
- e) Usahakan selalu bersikap ramah, sampaikan salam sesuai waktu misalnya selamat pagi, ada yang bisa saya bantu?.

- f) Pada waktu bicara pandang matanya.
 - g) Tersenyum setiap saat. Dengan tersenyum hati anda menjadi gembira.
 - h) Berbicara dengan jelas, dengan kata-kata yang dipahami pelanggan.
- 2) Berusaha mengerti terlebih dahulu, baru dimengerti

Apabila seorang pelanggan datang untuk memperoleh bantuan anda, anda hendaknya tidak bersikap serba tahu atau seolah-olah sudah mengerti terlebih dahulu apa yang diinginkan pelanggan. Dekati pelanggan dan bersiaplah untuk mendengarkannya. Jangan disibukkan oleh kegiatan lain, sehingga terkesan perhatian anda terbagi.

- 3) Membina hubungan baik dengan pelanggan. Cara yang dilakukan:
- a) Mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya.
 - b) Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan, untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
 - c) Mempersilahkan pelanggan menanggapi dan berusaha menyelesaikan masalahnya

Dalam membangun citra positif dalam pelayanan kepada pelanggan, adapun cara meningkatkan citra positif di mata pelanggan dengan mengenali karakter pelanggan:

- 1) Pelanggan yang pendiam:

Beberapa factor yang menyebabkan seorang pelanggan pendiam:

- a) Adanya rasa malu pada diri pelanggan, sehingga ia tidak memiliki keberanian untuk menyatakan pendapatnya dengan jelas.
 - b) Pelanggan tidak mau atau segan berbicara karena sedang memikirkan sesuatu.
 - c) Berdasarkan perkiraan, pelanggan yang pendiam memiliki kelainan psikis.
- 2) Pelanggan yang tidak sabar; cara menghadapi pelanggan yang tidak sabar dapat dilakukan hal berikut:
- a) Mengenali pelanggan yang tidak sabar melalui sikapnya, lalu meminta maaf kepadanya atas tertundanya pelayanan.
 - b) Mengatakan kepadanya bahwa dia akan dibantu semaksimal mungkin dan sesegara mungkin.
 - c) Secara cepat dan efisien menangani situasi tersebut dan bila perlu menenangkan pelanggan tersebut.
 - d) Mengucapkan terima kasih bahwa pelanggan tersebut masih bersedia menunggu.
 - e) Mengucapkan terima kasih sekali lagi atas ketidaknyamanan dalam pelayanan.
- 3) Pelanggan yang tidak banyak bicara.
- a) Mengenali kedatangan pelanggan dengan mengucapkan salam.
 - b) Menawarkan bantuan yang diperlukan pelanggan tersebut

- c) Bila pelanggan masih terus berbicara petugas mengalihkan perhatiannya pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup
 - d) Menawarkan bantuan dan memuji kehebatannya berbicara.
- 4) Pelanggan yang senang mendebat/berdebat. Cara menghadapi pelanggan pendebat:

Tidak menunjukkan reaksi apabila pelanggan tersebut berada pada pihak yang salah, sebab jika kita menunjukkan reaksi, akan timbul diskusi yang berkepanjangan.

- a) Bersikap tenang, tidak gugup dan tidak terpancing untuk marah.
 - b) Membatasi percakapan pada masalah yang sedang dihadapi.
 - c) Mengulangi argument anda sekedar untuk mengingatkannya apabila pelanggan kembali bersikeras dengan pendapatnya.
 - d) Mencari kelemahan dari argument pelanggan dan menunjukkan kekeliruannya agar pelanggan tenang.
 - e) Apabila anda dapat menguasai keadaan, pelanggan akan lunak.
- 5) Pelanggan yang memiliki banyak permintaan

Cara menghadapi pelanggan seperti ini:

- a) Mengucapkan salam bila ia datang kepada anda. Bila melalui telfon, anda harus menggunakan cara bertelepon yang baik.
- b) Mendengarkan permintaannya, jika memungkinkan membuat ringkasan atas permintaan tersebut. Permintaan tersebut bisa dipenuhi bisa tidak, tergantung kebijaksanaan perusahaan.

- c) Sesecepat memenuhi permintaan pelanggan, jika memungkinkan, dan tidak melakukan kesalahan dalam melayani, Karena ia akan terus mencecar and ajika ada kesalahan sedikit saja
- d) Meminta maaf dan menyarankan alternatif lain jika pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan.
- e) Segera mungkin memberitahu supervisor sambil menyebutkan permintaan pelanggan jika anda tidak mampu melayani pelanggan tersebut, tersenyum setiap saat, meskipun merasa jengkel.

Mengenai sikap dan respon petugas dalam menghadapi berbagai kalangan masyarakat yang ingin mengurus SIM di Polres Bantul, sudah bersikap profesional dalam melayani berbagai kalangan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan kesabaran petugas dalam melayani pemohon SIM dengan jumlah yang banyak setiap harinya. Komunikasi yang baik juga ditunjukkan petugas dengan mengatakan “*ada yang bisa dibantu bapak/ibu*” setiap ada masyarakat yang terlihat kebingungan serta sikap pelayanan yang tidak pilih kasih. Hal ini membuat pelayanan pengurusan SIM di Satpas sama rata tidak memandang masyarakat kelas bawah dan atas, Karena semua itu dilakukan agar terciptanya keadilan dalam proses pelayanan yang ada di Polres Bantul.

h. Mengatur waktu

Dalam indikator mengatur waktu, petugas Polres Bantul dituntun untuk mengatur waktu dalam proses pelayanan SIM di Polres Bantul, salah satu cara untuk mengatur proses pelayanan yaitu dengan ketepatan waktu saat proses

pelayanan dilakukan. Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani masyarakat pemohon SIM. Ketepatan waktu petugas Polres Bantul sangat penting, sebab jika proses melayani masyarakat lama akan berakibat penumpukan atau antrian yang panjang.

Ketepatan waktu ini juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam mengurus SIM. Ketepatan waktu pada proses pengurusan SIM sangat menentukan penilaian masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik juga dipengaruhi oleh disiplin waktu yang baik. Sebaliknya, jika disiplin waktu yang kurang baik dapat mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan petugas. Ketentuan waktu pengurusan SIM di Polres Bantul seperti ketentuan waktu jam pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditentukan oleh Polres Bantul.

Adapun pelayanan lain yang dimaksud juga seperti lama proses melayani, seperti yang diketahui, ketentuan proses melayani pemohon yang ditentukan oleh Polres Bantul. Rata-rata ketentuan waktu yang dibutuhkan dalam proses melayani pemohon SIM mulai dari registrasi, identifikasi itu 3-5 menit waktu pelayanan, sedangkan ujian teori memakan waktu 30 menit sesi pencerahan dan pengerjaan soal 15 menit. Begitupun dengan ujian praktek memakan waktu 15 menit.

i. Bisa dipercaya

Dalam pelayanan publik kepercayaan hal yang penting, dari sikap bisa dipercaya ini akan membuat seseorang dimata pelanggan/konsumen merasa nyaman dilayani. Dalam membangun kepercayaan terhadap pelanggan/konsumen ada prinsip-prinsip yang mesti diperhatikan, antara lain:

- 1) Bersikap terbuka dalam melayani
- 2) Selalu menghormati pelanggan/konsumen
- 3) Tidak mementingkan diri sendiri
- 4) Rendah hati
- 5) Tepat waktu
- 6) Selalu tepat sasaran
- 7) Menyelesaikan masalah
- 8) Berterus terang dalam melayani
- 9) Sensitive dalam keadaan
- 10) Komunikatif
- 11) Responsive
- 12) Akses yang mudah

Di atas merupakan prinsip-prinsip penting untuk memperoleh kepercayaan pelanggan/ konsumen dalam pelayanan prima. Adapun aspek kejujuran untuk memperoleh kepercayaan seseorang. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercaya dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas.

Berdasarkan indikator bisa dipercaya yang sudah dibahas sebelumnya, semua itu sudah masuk dalam indikator ini, mengenai prinsip-prinsip diatas berikut penjelasannya:

- 1) “*terbuka dalam melayani*” petugas Satpas Polres Bantul sudah membuktikannya, hal ini ditunjukkan dengan sikap perilaku personel dalam melayani yakni memberikan pelayanan yang professional transparan dan akuntabel.
- 2) “selalu menghormati pelanggan/konsumen” dalam hal ini sudah ditunjukkan dengan sikap petugas dalam melayani pemohon meskipun pemohon SIM tersebut dari kalangan atas dan bawah, sikap komunikasi yang sopan dan ramah juga ditunjukkan oleh petugas saat melayani.
- 3) “tidak mementingkan diri sendiri” sudah ditunjukkan oleh petugas Satpas Polres Bantul dengan terus melakukan pelayanan selama jam kerja dan tidak melakukan kegiatan lain selama jam pelayanan, Karena melayani adalah ibadah maka penting mengutamakan orang lain dari pada diri sendiri
- 4) Sikap “rendah hati” juga ditunjukkan petugas saat melayani pemohon SIM, hal ini ditunjukkan saat melayani masyarakat dari berbagai kalangan, begitupun dalam proses melayani. Sikap yang tidak membanggakan pangkat dan memosisikan dirinya sama dengan orang lain merupakan salah satu bukti bahwa kerendahan hati adalah hal yang penting dalam mendapatkan kepercayaan.

- 5) “Tepat waktu” juga ditunjukkan saat proses melayani pemohon SIM, proses yang pengurusan yang cepat dan tidak mengulur- ngulur waktu menjadikan petugas Satpas Polres Bantul dapat dipercaya.
- 6) “Selalu tepat sasaran” disini bahwa dalam pelayanan di Satpas Polrestbes Makassar hanya berfokus ke pengurusan SIM saja tidak ke hal yang lain. begitupun prosedur pelayanan dan ketepatan biaya pengurusan.
- 7) “menyelesaikan masalah” juga sudah ditunjukkan oleh petugas saat ada masalah mengenai pengurusan SIM sendiri, pengurusan SIM yang bersifat Online menjadikan pengurusan Sim di Satpas Polres Bantul kadang bermasalah dikarenakan jaringan yang offline tapi masalah itu dapat segera teratasi berkat profesionalitas kinerja petugas Satpas Polres Bantul.
- 8) “Berterus terang dalam melayani” merupakan hal penting dalam proses pelayanan pengurusan SIM, proses pelayanan yang terbuka dan sikap petugas yang selalu berkata jujur dalam proses pelayanan.
- 9) “Sensitif dalam keadaan” juga dilakukan petugas saat proses pelayanan berlangsung, sikap petugas yang cekatan dalam melayani pemohon dan selalu cepat mengetahui masalah dengan cepat.
- 10) “komunikatif” sudah ditunjukkan oleh petugas Satpas saat proses pelayanan berlangsung, cara komunikasi petugas dalam menjelaskan cara pengurusan SIM dan mudah dipahami agar semua kalangan dapat dengan gampang mengurus SIM.

11) “responsif” sudah ditunjukkan oleh petugas dengan cepat tanggap dalam menanggapi masalah maupun pengaduan tentang pelayanan pengurusan SIM serta dalam proses melayani masyarakat

12) “Akses yang mudah” dalam pengurusan sim dikarenakan pengurusan yang berbasis online dan tersedianya gerai SIM yang ada di sekitar mall di sulawasi selatan sehingga pengurusan SIM yang ada di Satpas Polres Bantul dapat di akses dengan mudah.

Hal di atas adalah bukti yang dilakukan petugas Satpas Polres Bantul dalam memperoleh kepercayaan masyarakat, jadi bisa dipastikan dalam indikator “bisa dipercaya” petugas Satpas Polres Bantul sudah dipercaya dalam melakukan pelayanan pengurusan SIM.

STIE Widya Wivana
Jangan Plagiat

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut ini akan diuraikan hasil penelitian mengenai penerapan pelayanan prima pada pengurusan sim di kantor Polres Bantul berdasarkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SIM Berbasis Online (E-PAS) di Polres Bantul dihitung menggunakan rumus IKM yang hasilnya Nilai SKM setelah dikonversi = $3,1 \times 25 = 77,5$, Mutu pelayanan B. Kinerja unit pelayanan BAIK.
2. Upaya meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SIM Berbasis Online (E-PAS) di Polres Bantul dengan penerapan pelayanan prima yang diterapkan pada pengurusan SIM sudah berjalan dengan baik, hal ini bisa dilihat pada 9 indikator yaitu:
 - a. Melebihi harapan: standarisasi pelayanan yang diberikan oleh petugas Polres Bantul, sikap perhatian dan pelayanan yang bermutu tinggi sehingga kepuasan masyarakat menjadi patokan penting dalam pelayanan yang melebihi harapan.
 - b. Menyelesaikan konflik dan memecahkan masalah: konflik yang terjadi maupun masalah-masalah selama proses pelayanan belum ada tapi masalah teknis seperti jaringan internet mati Karena pengurusan SIM berbasis online.

- c. Menangani pengaduan: kantor Polres Bantul mempunyai 4 cara dalam mengelola pengaduan, yang pertama melalui bagian pengaduan, yang kedua kotak saran, yang ketiga lewat *call center*, yang keempat lewat media surat kabar.
- d. Berkomunikasi dengan baik: sikap ramah sudah ditunjukkan oleh petugas saat proses pelayanan pengurusan SIM. Saat melayani dapat dilihat dengan memberikan 3 S (senyum, salam, sapa).
- e. Fokus pada pelanggan yang dilayani: fokus petugas dalam melayani bisa dilihat dari pelayanan yang cepat dan efisien begitupun peraturan yang melarang ada kegiatan lain saat jam pelayanan.
- f. Pemberdayaan: pada indikator ini peran petugas dalam melayani sudah dibagi-bagi berdasarkan job desk yang sudah ditentukan.
- g. Berbaur dengan semua orang: dalam indikator ini petugas dituntut untuk bisa melayani semua kalangan masyarakat.
- h. Mengatur waktu: petugas harus bisa tepat waktu dalam melayani masyarakat
- i. Bisa dipercaya: pada indikator terakhir petugas harus menjadi sosok yang bijaksana, tegas, jujur, dan transparan dalam melayani agar masyarakat bisa merasa nyaman dalam mengurus SIM.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan, antara lain:

1. Sebaiknya terus dilakukan sosialisasi SIM Online sehingga lebih banyak lagi masyarakat yang mengetahui dan proses pendaftaran dan pengurusan SIM menjadi lebih cepat
2. Sebaiknya lebih ditingkatkan sarana dan prasarana dalam pengurusan SIM sehingga masyarakat ketika menunggu giliran pelayanan menjadi lebih nyaman.
3. Sebaiknya lebih meningkatkan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta. Athena
- Badu, Ahmad, 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar, Andi offset
- Boediono, B, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta; PT. Rineka Cipta
- Daryanto dan Setyabudi, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima* Jakarta : Gava Media
- Gie, The liang. 1993, *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing The Moment Of Truth In Service Competition*. Massachusetts: Lexington
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- <http://lamsari-sitompul.blogspot.co.id/2010/12/konsep-si-pelayanan-prima-.html>
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner & Crosby, 1997 *Management Quality and Competitive (second edition)*. Chicago; Irwin
- Kepmenpan No. 81/kep/M.PAN/1993 Tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*
- Kepmenpan No 63/kep/M.PAN/2003 Tentang *Penyelenggara Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004. tentang *Pedoman Umum Pelayanan Publik*
- Lewis, Carol W, and Stuart C. Gilman 2005. *The Ethics Challenge In Publik Service: A Problem Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: jossey Bass
- Machrisbie Hashim, 2014, *Penerapan Pelayanan Prima Pada Pelayanan SIM Online pada Polrestabes Makasar*
- Mila Diansari, 2016, *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang*
- Moleong. L. J., 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda karya.

- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Jurnal of Retailing* 64 hal 12 - 40
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang SIM
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Private Provision Of Public Service In Developing country*. Oxford University Press, Washington DC.
- Sinambela, Lojan Poltak, Dkk 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Statistik*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang No. 25 tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*
- Vincent, Gaspersz, 2005, *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyuni Ariani. 2009. *Manajemen Operasional Jasa*, Jakarta : Graha Ilmu
- Waluyo, 2007, *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Bandung: Mandar. Maju