

Kualitas Pelayanan Riau Safety Driving Center Kota Pekanbaru Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua

Dimas Adi Putra¹, Andriyus²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

* dimasadiputra@student.uir.ac.id

Abstrak

Permasalahan yang masih cenderung terjadi pada pelayanan public tidak lain pada pelayanan pembuatan SIM terutama pembuatan SIM C bagi pemilik kendaraan roda dua. Pembuatan SIM C di Riau Safety Driving Center Kota Pekanbaru diketahui belum memberikan kepuasan bagi pemohon pembuatan SIM dikarenakan lambannya penyelesaian pembauatan SIM. pelayanan pemberian kepuasan tersebut tidak terlepas dari Bukti Langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui serta faktor hambatan Kualitas Pelayanan Riau Safety Driving Center Kota Pekanbaru Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua. Metode penelitian digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan Teknik dalam pengumpulan data dengan Observasi, wawancara, dan Dokumentasi. Hasil penelitian diketahui bahwa Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua masih dirasakan belum terlaksana maksimal yang didasarkan Standar Operasional Prosedur tentunya hal ini belum menghambat pencapaian kepuasan mbagi pemohon. Kesimpulan penelitian bahwa kegiatan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua belum memberikan kepuasan bagi pemohon hal ini tidak lain dikarenakan jumlah pegawai yang maish kurang memadai, loket dan sarana prasarana pendukung dalam memberikan pelayanan. Saran peneliti yaitu terhadap hendaknya menambah jumlah pegawai dalam pemberian pelayanan, penambahan loket pelayanan, kerjasama pegawai dalam memberikan pelayanan guna pencapaian pelayanan yang maksimal.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua.

Abstract

The problem that still often occurs in public services is none other than the SIM making service, especially the making of SIM for two-wheeled vehicle owners. The making of SIM C at the Riau Safety Driving Center in Pekanbaru City is known to have not provided satisfaction for SIM applicants because of the slow completion of SIM making. Service in providing satisfaction cannot be separated from Direct Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The purpose of this study was to determine the factors that hinder the quality of service of the Riau Safety Driving Center in Pekanbaru City in issuing two-wheeled vehicle driving licenses. The research method used in this study is a qualitative method with data collection techniques using observation, interviews and documentation. The results of the study show that the service for issuing two-wheeled vehicle driving licenses has not been implemented optimally based on Standard Operating Procedures Of course this does not prevent applicants from obtaining satisfaction. The conclusion of this study is that the service activities for making two-wheeled vehicle driving licenses have not provided satisfaction for applicants. This is due to the lack of employees, counters, and supporting facilities and infrastructure in providing services. Suggestions that can be given to researchers are to increase the number of employees in providing services, add service counters, and increase employee cooperation in providing services in order to achieve maximum service.

Keywords: Quality, Public Services, Two-Wheeled Vehicle Driving License

PENDAHULUAN

Riau Safety Driving Center memiliki SOP dalam pemberian pelayanan yang secara langsung dilayani pada bidang unit Regident dalam menjalankan tugas pelayanan pembuatan SIM sehingga pelayanan pada pembuatan sim terlaksana dan terarah sesuai dengan aturan yang ditetapkan, tentunya pelayanan yang diberikan memiliki tujuan memberikan kepuasan bagi pemohon SIM. Berikut jenis pelayanan pada pembuatan SIM yang berbeda dengan pelayanan yang disediakan dalam pembuatan SIM sebagai berikut ini :

1. Pembuatan SIM A dan perpanjangan.
2. Pembuatan SIM BI/BII dan perpanjangan.
3. Pembuatan SIM C dan perpanjangan.
4. Pembuatan SIM D dan perpanjangan.

Berdasarkan penjelasan diatas jenis pelayan yang diberikan

Dengan penjelasan diatas dalam pelayanan SIM tidak terlepas dalam pencapaian pelayanan dengan menerapkan SOP guna memudahkan dan menjangkau pencapaian pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dalam pelayanan pembuatan SIM C. Tentunya hal ini sesuai dengan peraturan dalam pelayanan public yaitu Undang-undang No 22 tahun 2009 pasal 81 di jelaskan bahwa pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Pembuatan SIM C oleh pemohon masyarakat di Kota Pekanbaru sangat besar jumlahnya sehingga memerlukan pelayanan yang maksimal dan tidak terlepas dari permasalahan sehingga petugas pelayanan sim harus memiliki sikap mempercepat pemberian pelayanan sehingga setiap pemohon menerima pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan sehingga permasalahan seperti lambannya penyelesaian pelayanan SIM, perlunya penambahan jumlah petugas didalam pemberi pelayanan SIM C mulai dari penerimaan berkas pemohon, kegiatan tes tertulis dan praktek, serta pencetakan SIM C. Adapun berikut jumlah pelayanan yang diberikan bagi pemohon SIM C diselesaikan tepat waktu dan tidak tepat waktu sebagai berikut:

Tabel.1
Jumlah Penerbitan Surat Izin Mengemudi Tahun 2023

No	Bulan	Surat Izin Mengemudi Roda Dua		Jumlah Pengurus SIM
		Diselesaikan tepat waktu	Diselesaikan tidak tepat waktu	
1	Januari	655	163	818
2	Februari	721	154	875
3	Maret	567	154	761
4	April	542	172	714
5	Mei	693	121	814
6	Juni	587	201	788
7	Juli	671	145	816
8	Agustus	561	104	665
9	September	476	191	667
10	Oktober	475	210	687
11	November	466	109	575
12	Desember	402	128	530
		6.818	1.852	8.670

Sumber : Riau Safety Driving Center (RSDC) Kota Pekanbaru, 2023

Penjelasan diatas memberikan penjelasan pembuatan SIM C dan permasalahan yang terjadi sehingga pelayanan bagi pemohon SIM C belum merasakan hasil pelayanan yang maksimal hal tersebut tidak terlepas dari lambatnya penyelesaian tidak seisi dengan SOP yang ditetapkan, kurangnya jumlah petugas dalam memberikan pelayanan sehingga memperlambat pelayanan, kurangnya jumlah loket penerima pelayanan sehingga kegiatan pelayanan SIM masih ditetrima pada setiap loket yang ada, dan masih ditemui adanya penyalagunaan wewenang oleh petugas yaitu mengutamakan pelayanan bagi pemohon yang memiliki unsur kedekatan dan adanya penggunaan calo. Namun berdasarkan pelayanan pembuatan SIM C ditemui fenomena dan permasalahan sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa dalam pelayanan yang diberikan bagi pemohon SIM C masih nbelum memberikan kepuasan bagi pemohon SIM C dimana diketahui prosedur pelayanan sesuai dengan SOP 90 menit belum diterapkan sehingga pencapaian pelayanan pembuatan SIM C melebihi waktu yang ditetapkan.
2. Diketahui bahwa Biaya pembuatan SIM C tidak sesuai dnegan ketetapanannya sebesar 100.000 namun dialapangan diketahui melebihi biaya tersebut sampai dnegan 300.000.
3. Terindikasi kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan dikarenakan secara khusus dikarenakan banyaknya pemohon yang dilayani bukan saja SIM C melainkan jenis pelayanan lainnya.

METODE PENELITIAN

Untuk menggambarkan dan menganalisis suatu peristiwa, penulis menggunakan semacam studi kualitatif deskriptif, dengan menganalisis fakta, realitas, kejadian, aktivitas, keterlibatan manusia, perilaku, dan berbagai persepsi dan sudut pandang Menurut (Satori, Djam'an dan Komariah, 2009) penelitian kualitatif adalah proses investigasi yang didasarkan pada beberapa tradisi metodologis.

Informan diambil dari Kepala Desa sebagai Key Informan, dan yang menjadi informan yaitu Kepala Riau Safety Driving Center Kota Pekanbaru, Kepala Seksi Pembuatan SIM, Petugas Pembuatan SIM Roda Dua, Masyarakat Pemohon Pembuatan SIM Roda Dua diselesaikan tepat waktu dan Masyarakat Pemohon Pembuatan SIM Roda Dua tidak diselesaikan tepat waktu. Analisis data pada penelitian ini adalah dengan Redukasi Data, Penyajian Data dan Menarik Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Surjadi, 2019) pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut (Winarsih, 2021) pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara pelayanan terdapat 3 (tiga) komponen, yaitu:

1. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa.
2. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan
3. Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

Menurut (Tjiptono, 2015) Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau 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 (preceived 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 dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut (Lupiyoadi, 2018) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Riau Safety Driving Center Kota Pekanbaru Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua berdasarkan 5 indikator menurut (Hardiyansyah, 2018) sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*).
5. Empati (*Empathy*).

Adapun Analisa peneliti berdasarkan indikator sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Diketahui bahwa waktu pelayanan dalam Pengurusan SIM C bahwa masih kurangmaksimal yang ditetapkan 90 menit kerja dalam penyelesaiannya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa belum maksimalnya petugas dalam memberikan pencapaian pembuatan SIM C dengan maksimal tentunya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah petugas dalam memberikan pelayanan dikarenakan juga petugas memberikan pelayanan lainnya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Diketahui bahwa waktu pelayanan dalam Pengurusan SIM C bahwa masih kurangmaksimal yang ditetapkan 90 menit kerja dalam penyelesaiannya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas belum terlihat handal dalam memberikan pelayanan dimana diketahui petugas masih lamban dalam memeriksa berkas pemohon dan harus mengantri lama oleh pemohon guna menunggu waktu pemanggilan dan tidak terlepas dari kurangnya kerjasama para petugas dalam pencapaian pelayanan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Diketahui bahwa petugas masih kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat pemohon SIM C sehingga pemohon masih ditemui bingung akan persyaratan dan prosedur yang akan dipenuhinya sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan keluhan masyarakat dalam kepengurusan pindah penduduk belum ditanggapi oleh pegawai sehingga pelayanan yang diberikan belum adanya perubahan dari sebelumnya.

4. Jaminan (*Assurance*)

Diketahui bahwa jamin pelayanan yang diberikan petugas belum dirasakan pemohon pembuatan SIM C hal ini terlihat dari penyelesaian SIM C belum tercapai dengan ketetapan SOP yang ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan melalui pencapaian pelayanan dan bentuk pelayanan melalui keramahan petugas terlihat masih kurangnya respon petugas sehingga pemohon merasa kurang diperhatikan petugas.

5. Empati (empathy)

Diketahui bahwa pegawai Riau Safety Driving Center Kota Pekanbaru kurangnya menerapkan rasa adil bagi pemohon SIM C secara merata melainkan adanya unsur kedekatan dan calo dalam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan keluhan masyarakat dalam kepengurusan SIM C belum ditanggapi oleh pegawai sehingga pelayanan yang diberikan belum adanya perubahan dari sebelumnya bahwa penerapan bertindak adil dalam memberikan pelayanan oleh pegawai Riau Safety Driving Center Kota Pekanbaru belum diterapkan dengan pemerataan pelayanan yang diberikan melainkan masih adanya unsur kedekatan dan keluarga.

SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis berdasarkan indikator penelitian dan pembahasan diketahui pelayanan tersebut belum terlaksana dengan baik dimana masih ditemui pelayanan pembuatan SIM C yang belum diselesaikan dengan SOP yang telah ditetapkan, kurangnya jumlah petugas dalam memberikan pelayanan sehingga masih banyak pemohon pembuatan SIM C yang masih mengalami kebingungan dalam membuat SIM C dikarenakan pegawai belum memberikan respon guna memberikan kemudahan bagi pemohon, masih terdapat perbedaan pelayanan dimana orang terdekat dengan petugas lebih cepat dilayanan dan pemohon yang menggunakan calo, serta biaya pembuatan SIM C Rp. 100.000 setiap SIM namun masih ditemui biaya tersebut melampaui biaya yang ditetapkan bagi pemohon. Sehingga pelayanan pembuatan SIM belum dilakukan dan diselesaikan petugas tepat waktu dan selesai tepat waktu.
2. Sementara faktor hambatan Pelayanan yang diberikan bagi pemohon SIM C dapat diketahui sebagai yaitu diketahui bahwa dikarenakan diketahui sarana prasarana pendukung pelayanan loket pelayanan masih kurang tersedia sesuai kunjungan Masyarakat, kurangnya kemampuan pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga waktu dalam penyelesaian pelayanan yang diberikan selama 90 Menit kerja serta pegawai kurang tanggap terhadap keluhan yang dirasakan pemohon SIM C sehingga masih ada beberapa masyarakat pemohon SIM C mengalami kebingungan terutama saat melengkapi berkas dan prosedur yang akan diselesaikan.

Adapun saran dalam penelitian ini adalah :

1. Perlunya sarana-prasarana oleh Riau Safety Driving Center Kota Pekanbaru dalam pembuatan SIM menyediakan sesuai dengan kebutuhan percepatan dalam pembuatan SIM C.
2. Perlunya penyediaan petugas pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pemohon.
3. Tentunya dalam pencapaian permasalahan pemohon SIM C Riau Safety Driving Center Kota Pekanbaru menyediakan pegawai khusus guna memberikan kemudahan bagi setiap pemohon yang tidak mengetahui prosedur dan persyaratan yang akan disediakan.
4. Sebaiknya petugas memaksimalkan kerjasama dalam pencapaian pembuatan SIM C sehingga pencapaian penyelesaian pembuatan SIM dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

5. Sebaiknya petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM C memiliki sikap yang ramah sehingga pemohon ,merasakan keyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.
6. Sebaiknya dalam pencapaian pelayanan pembuatan SIM C selama 90 Menit kerja sehingga memohon tidak menunggu lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Rambat. 2018. Manajemen Pemasaran jasa. Edisi kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Penerbit Bayumedia Publishing.
- Surjadi, 2019. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Keputusan Menteri PAN No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi.