

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN
MENGENAL DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI
POLRESTABES MAKASSAR

OLEH :
ABDUL JALIL
E011 191 001



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

ABSTRAK

Abdul Jalil (E011191001). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi Di Satuan Penyelenggara Administrasi Polrestabes Makassar : 93 Halaman + 15 Gambar + Lampiran, Dibimbing oleh Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si dan Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si

Aparatur pemerintah diwajibkan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini diperlukan agar instansi dari setiap aparatur pemerintah dapat dikatakan berhasil dalam menyelenggarakan pemerintahan karena yang menjadi salah satu indikator dari keberhasilan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun yang dimaksud masyarakat dalam konteks ini adalah orang yang menuntut suatu instansi publik untuk memenuhi standart kualitas pelayanan tertentu dan itu memberi dampak pada instansi publik. Kunci keberhasilan instansi publik yang bergerak pada bidang jasa terletak pada pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Tipe penelitian ini bersifat deskriptif dan Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, Teknik Pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Reduksi Data, Sajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

Adapun hasil penelitian ini membahas Kualitas Pelayanan Di Satuan Penyelenggara Administrasi Polrestabes Makassar dengan lima indikator yaitu Tangible (berwujud) telah diterapkan dengan baik, dapat dilihat dari fasilitas yang sampai sejauh ini dimiliki oleh Satuan Penyelenggara Administrasi Polrestabes Makassar, Reliability (Kehandalan) telah diterapkan dalam pengurusan SIM yang dilakukan oleh para petugas dilakukan dengan bantuan peralatan, Responsiveness (Ketanggapan) dalam pengurusan SIM yang dilakukan oleh petugas benar-benar telah menerapkan sistem pelayanan Publik yang benar, Assurance (Jaminan) telah diterapkan dengan baik oleh petugas benar-benar telah berusaha semaksimal mungkin bisa melayani masyarakat, Empathy (Empati) dimana petugas mengutamakan kepentingan masyarakat.

KATA KUNCI: Kualitas, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

ABSTRACT

Abdul Jalil (E011191001). Quality of Service in the Management of Driving Permits in the Administrative Unit of the Makassar Polrestabes: 93 Pages + 15 Pictures + Attachments, Supervised by Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si and Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si

Government officials are required to be able to provide maximum service to the community. This is necessary so that agencies from each government apparatus can be said to be successful in running the government because one of the indicators of this success is the quality of the services provided. As for what is meant by the community in this context are people who demand a public institution to meet certain service quality standards and that has an impact on public institutions. The key to the success of public agencies engaged in the service sector lies in the services provided to service users.

This type of research is descriptive and the type of research used is qualitative, the collection techniques used in this research are interviews, observations and documentation. The data analysis technique used in this study is data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results of this study discuss the Quality of Service in the Makassar Polrestabes Administrative Organizing Unit with five indicators, namely Tangible (tangible) has been implemented well where it can be seen from the facilities so far owned by the Makassar Polrestabes Administrative Organizing Unit, Reliability has been implemented with good where this is in the management of SIMs carried out by officers carried out with the help of equipment, Responsiveness (Responsiveness) has been well implemented where matters in the management of SIMs carried out by officers have really implemented the correct public service system, Assurance (Guarantee) it has been well implemented where the officers have really tried their best to serve the community, Empathy has been well implemented where the officers when serving the community prioritize the interests of the community.

KEYWORDS: Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdul Jalil

NIM : E011191001

Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi Di Satuan Penyelenggara Administrasi Polrestabes Makassar" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 3 Agustus 2023

Yang menyatakan,



ABDUL JALIL



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ABDUL JALIL
NIM : E011191001
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Judul : KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN
SURAT IZIN MENGEMUDI DI SATUAN
PENYELENGGARA ADMINISTRASI POLRESTABES
MAKASSAR

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 3 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si

NIP 19601231 198601 1 005

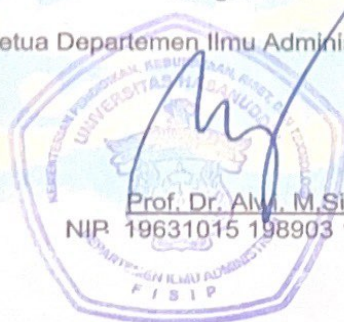
Pembimbing II

Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si

NIP 19621231 198903 1 028

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,



Prof. Dr. Alwi, M.Si

NIP 19631015 198903 1 006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

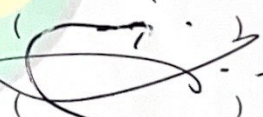
Nama : Abdul Jalil
NIM : E011191001
Program Studi : Ilmu Administasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan
Surat Izin Mengemudi Di Satuan
Penyelenggara Administrasi Polrestabes
Makassar


Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.


Makassar, 3 Agustus 2023

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si ()

Sekretaris : Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si ()

Anggota : 1. Dr. Muhammad Yunus, MA ()

2. Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si ()

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Setelah penantian panjang akhirnya tibalah saatnya Skripsi ini selesai. Entah berapa banyak emosi yang terbang, berapa kekecewaan yang terpendam, dan berapa harapan yang terenggam mengiringi hari-hari penulisan Skripsi ini.

Skripsi ini kupersembahkan kepada Orang Tuaku, ALM H. Muh Anwar yang belum sempat melihat anak bungsunya sarjana dan HJ. Marwiah yang doanya tidak pernah putus untuk ku. Kepada Kakak-kakak ku Hasna Anwar, Jamila Anwar, Rais Abd Rahman terimakasih atas bantuan dan support selama mengerjakan skripsi ini.

Segala puji dan syukur terpanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, ridho, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi Di Satuan Penyelenggara Administrasi Polrestabes Makassar” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang

benderang dengan karunia ilmu pengetahuan yang tiada batasnya seperti saat ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Olehnya itu, penulis sangat mengharapkan dan terbuka terhadap saran dan kritikan yang membangun untuk penyempurnaan karya ini kedepannya.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr. Phill. Sukri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. Prof. Dr. Alwi, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si selaku Pembimbing I dan Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa

menyempatkan waktunya untuk memberi masukan, saran dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Dr. Muhammad Yunus, MA dan Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima Kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga ilmu yang diberikan dapat dimanfaatkan penulis sebaik mungkin.
8. Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Mantasia dan Pak Andi Revi), dan staf di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.
9. Dr. H. Muhammadong, S.E., M.M. selaku Kepala kepolisian resor Kota Makassar Kabag SDM yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
10. Brigpol I Gede Wisnu Wasistha selaku Benma Satpas Polrestabes Makassar yang sangat membantu dengan berbagi banyak hal yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada Bapak/Ibu Petugas Pelayanan Loker, dan Pemohon Penerbitan Surat Izin Mengemudi yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian skripsi ini.

12. Terima kasih kepada Teman Seperjuangan Saya di kampus TAU LISE', Izzul Ramadhan, Aljabar.an, Muhammad Ghifary, Regil Destiya Yunus, dan kepada Alfina Dwiarti, Sabrina Suci Ramadhani, Zhafirah Azzahrah Azhary, Wenni Yulianti Taufan.
13. Terima kasih kepada MIRACLE 2019 atas segala suka dan duka selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga apa yang kita harapkan dapat tercapai dan sukses selalu. Miracle Selalu Bersama!
14. Terimakasih kepada kakak- kakak HUMANIS FISIP UNHAS telah mengajarkan saya tentang etika dan memberikan arahan kepada saya selama di kampus.
15. Terima kasih kepada teman-teman KKN UNHAS Gel.107 Gowa 9 atas suka maupun duka selama ber-kkn.
16. Serta semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan doanya.

Makassar, 30 Mei 2023

Penulis, Abdul Jalil

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Konsep Teori Administrasi	8
II.1.1 Pengertian Teori.....	8
II.1.2 Teori Administrasi Publik.....	9
II.2 Pelayanan Publik	11
II.2.1 Pengertian pelayanan	11
II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik	12

II.2.3	Jenis-jenis pelayanan publik	16
II.3	Kualitas Pelayanan Publik.....	19
II.3.1	Definisi Kualitas Pelayanan.....	19
II.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	22
II.4.1	Definisi Pelayanan Prima (Service Excellence)	26
II.4.2	Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (Service Excellence)....	29
II.4.3	Unsur-Unsur Pelayanan Prima	30
II.5	Konsep Surat Izin Mengemudi (SIM)	30
II.5.1	Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM)	30
II.5.2	Jenis Surat Izin Mengemudi (SIM)	32
II.5.3	Kerangka Pikir.....	33
BAB III	36
METODE PENELITIAN	36
III.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
III.2	Lokasi Penelitian	36
III.3	Fokus Penelitian	37
III.4	Informan Penelitian	39
III.5	Jenis Data	39
III.6	Teknik Pengumpulan Data.....	40
III.7	Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV	42
GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN	42

IV.1	Deskripsi Dan Lokasi Penelitian	42
IV.1.1	Visi, Misi Satpas Polrestabes Makassar	42
IV.1.2	Standar Pelayanan Surat Izin Mengemudi	43
IV.1.3	Standar Operasional Prosedur Tugas Penerbitan SIM	44
IV.1.4	Job Desk Personil Unit Regident Lantas	45
IV.1.5	Golongan-golongan SIM.....	51
IV.1.6	Sarana dan Prasarana.....	52
IV.2	Hasil Penelitian	53
IV.2.1	Reability (Kehandalan)	54
IV.2.2	Responsiveness (Daya tanggap).....	57
IV.2.3	Assurance (Jaminan).....	59
IV.2.4	<i>Empathy</i> (Empati).....	61
IV.2.5	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	63
BAB V	66
PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	1

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir	46
Gambar IV.1 Prosedur Kerja	64

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Sarana dan Prasarana74

Tabel IV.2 Sarana dan Prasarana74

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Aparatur pemerintah diwajibkan untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini diperlukan agar instansi dari setiap aparatur pemerintah dapat dikatakan berhasil dalam menyelenggarakan pemerintahan karena yang menjadi salah satu indikator dari keberhasilan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun yang dimaksud masyarakat dalam konteks ini adalah orang yang menuntut suatu instansi publik untuk memenuhi standart kualitas pelayanan tertentu dan itu memberi dampak pada instansi publik. Kunci keberhasilan instansi publik yang bergerak pada bidang jasa terletak pada pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa (masyarakat). Peranan pelayanan pembuatan surat izin mengemudi merupakan fasilitas yang membantu terbangunnya interaksi antara masyarakat dan instansi publik dalam hal ini yang dimaksud adalah pihak kepolisian negara republik indonesia.

Berdasarkan peraturan perundang undangan lalu lintas Pasal 77 ayat 1 UU No.22 Tahun 2009 tentang setiap warga Indonesia yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai jenis kendaraan bermotor yang di kemudikan. Oleh karena itu, mengurus untuk mendapatkan surat izin mengemudi merupakan hal yang diharuskan bagi

setiap warga negara Indonesia yang hendak berkendara. Berkaitan dengan hal ini, Kepolisian Republik Indonesia merupakan fungsi instansi publik pada bidang ketertiban masyarakat, keamanan, penegak hukum, dan pelayanan pada masyarakat. Dapat dikatakan bahwa polisi sangat berperan dalam pelayanan publik. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh instansi kepolisian kepada masyarakat adalah dengan penerbitan administrasi lalu lintas yaitu penerbitan Surat Izin Mengemudi.

Kepuasan di definisikan sebagai upaya memenuhi sesuatu dan membuat sesuatu memadai, menurut Kotler dan Armstrong (2003) kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah hal yang penting dan sangat berpengaruh bagi pelanggan.

Suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik kunci keberhasilan terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pengguna jasa). Inti dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan dari masyarakat (pengguna jasa). Pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan merupakan suatu hal yang penting dalam mempertahankan eksistensi suatu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Hal ini yang seharusnya menjadikan pelayanan publik lebih responsif terhadap kepentingan publik karena adanya transparansi kebijakan dan masih terdapat prosedur dan perilaku menyimpang.

Terkait dengan kualitas pelayanan dalam pembuatan SIM, terdapat hasil dalam penelitian terdahulu oleh Karlina (2017) di Kantor Polres Kota Bontang dengan judul “Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)” dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pembuatan SIM oleh Aparatur Kepolisian Resor (Polres) di Kota Bontang berjalan dengan baik karena prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat melalui persyaratan pelayanan oleh petugas yang sudah menginformasikan pembuatan SIM secara jelas kepada masyarakat melalui baliho yang terpasang di area pembuatan SIM. Kecepatan pelayanan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Aparat Kepolisian walaupun terjadi keterlambatan penyelesaian pembuatan SIM karena kendala teknis dan non teknis. Di Kota Bontang masih memiliki kendala dalam pelayanan administrasi pembuatan SIM tersebut yakni peralatan yang kurang memadai seperti komputer uji teori, tempat uji praktek.

Penelitian selanjutnya dilakukan Hidayati (2014) di Kepolisian Resort Mojokerto dengan judul “Efektifitas Pelayanan Pembuatan SIM Dalam Perspektif Pengguna Pelayanan” dapat disimpulkan bahwa keefektifannya menunjukkan masalah karena sering terjadi di masyarakat dalam pembuatan SIM kurangnya waktu dalam tes ujian praktik berkendara. Pelayanan SIM di daerah ini di Jalan Gajah Mada, pelayanan yang diselenggarakan oleh Polres Mojokerto hanya melayani pelanggan dari masyarakat yang berdomisili

diwilayah Mojokerto yang meliputi Polsek-polsek termasuk dalam kekuasaan wilayah Polres Mojokerto itu sendiri.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Gusriani (2015) di Kantor Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda dengan judul “Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM)” dapat disimpulkan pelayanan pengurusan SIM di Polresta Samarinda memuaskan karena tidak berbelit-belit, sedangkan waktu penyelesaian pelayanan pengurusan SIM belum memuaskan, karena pelayanan yang diberikan oleh staf lambat dalam waktu penyelesaian setiap harinya tidak mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP). Lalu untuk kendaraan yang digunakan untuk proses ujian praktek juga kurang memadai. Tetapi ada beberapa faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM yaitu masih kurangnya jumlah staf yang ada di bandingkan dengan jumlah masyarakat yang mengurus SIM sehari-harinya.

Terkait dengan pelayanan SIM, satuan penyelenggara administrasi polrestabes Makassar merupakan salah satu gerai penerbitan SIM yang cukup aktif, sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan serta sarana dan prasarana yang baik untuk memudahkan masyarakat dalam penerbitan SIM. Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi masyarakat umum tentu sudah tidak asing sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam berkendara. Pembuatan SIM tiap Kota atau Kabupaten hanya terpusat pada satu tempat yaitu Polrestabes Kota/Kabupaten sehingga sering terjadi tumpukan massa.

Masalah utama dari proses pembuatan SIM adalah lamanya waktu yang ditunggu akan menyebabkan semakin lama proses pembuatan SIM mulai dari awal pendaftaran sampai dengan SIM tersebut diterima oleh pemohon. Lamanya waktu yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) tidak jarang mengakibatkan antrian dalam pelayanan SIM. Kurangnya sumber daya atau petugas juga dapat menghambat kelancaran proses pembuatan SIM.

Kenyataan di lapangan yang terjadi dalam pengurusan SIM masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa “perantara” karena merasa lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani tes dan berbagai prosedur. Banyak masyarakat yang mengeluh karena pengurusan sim terlalu ribet dan tahapan pembuatan SIM ini ada dua tahap yaitu: ujian teori dan ujian praktek , jika masyarakat yang mengurus SIM gagal dalam tes ujian maka harus mengulang 2-3 hari berikutnya dan batas mengulang disetiap tes maximal 3 kali tes setelah itu masyarakat yang mengurus SIM harus mengulang dari awal. Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sejauh ini. Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi masyarakat umum tentu sudah tidak asing sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam berkendara.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah di jelaskan maka peneliti mengambil kesimpulan dan tertarik melakukan penelitian dengan judul

“Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satuan Penyelenggara Administrasi Polrestabes Makassar”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan penelitian adalah Bagaimana kualitas pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi Polrestabes Makassar?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan peneliti pada penelitian ini, maka tujuan yang hendak dicapai adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan surat izin mengemudi yang diberikan di satuan penyelenggara administrasi Polrestabes Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sarana untuk meingkatkan wawasan pada bidang keilmuan bagi perkembangan ilmu administrasi publik, khususnya mengarah ke persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi di satuan penyelenggara administrasi Polrestabes Makassar.

2. Manfaat Praktis

- Dapat bermanfaat bagi peneliti berikutnya yang akan meneliti dalam bidang yang sama.
- Untuk memberikan masukan kepada satuan penyelenggara administrasi Polrestabes Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Teori Administrasi

II.1.1 Pengertian Teori

Teori dapat digunakan untuk menganalisis, menjelaskan dan menerangkan suatu fenomena tertentu. Analisis dan penjelasan yang dilakukan bukanlah sekedar penjelasan yang berdasarkan perasaan, prasangka atau akal sehat, melainkan penjelasan yang rasional atau bersifat ilmiah. Dalam hal teori administrasi, yang diterangkan, dijelaskan dan dianalisis adalah fenomena administrasi. Teori menurut para ahli :

1. Kerlinger (1973:14), mendefinisikan Teori adalah serangkaian konstruk (konsep), batasan dan proposisi, yang menyajikan suatu pandangan sistematis tentang fenomena dengan fokus hubungan dengan merinci hubungan-hubungan antar variabel, dengan tujuan menjelaskan dan memprediksikan gejala itu.
2. Masri Singarimbun & Sofyan Effendi (1995:37), teori adalah serangkaian asumsi, proposisi, konstruk, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antarkonsep.
3. Prajudi Atmosudirdjo (2003:28), Teori adalah merupakan suatu pendapat (*opinion, view*) yang diperoleh melalui pemikiran rasional menurut suatu prosedur atau proses tertentu yang disebut orang "prosedur akademik"

atau prosedur "ilmiah" (*scientific method*) oleh karena melalui langkah-langkah tertentu yang logis rasional.

II.1.2 Teori Administrasi Publik

Teori Administasi adalah ungkapan yang dapat digunakan untuk menjelaskan keadaan fenomena saat ini dalam ilmu administrasi. Dalam administrasi, tidak ada satu pun teori administrasi yang khusus membahas administrasi. Selama ini teori-teori yang digunakan dalam administrasi publik terdiri dari teori-teori yang sudah ada dalam ilmu-ilmu lain dan mengadaptasinya ke dalam kajian administrasi publik. Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan para pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik.

Setiap pemikiran tentang administrasi dan manajemen selalu diawali dari pemikiran Henry Fayol (1841-1925). Henry Fayol disebut sebagai bapak administrasi (*father of modern operational management theory*), Fayol menggunakan pendekatan berdasarkan atas administrative management (manajemen administrasi), Manajemen administrasi ialah suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan yang terbawah.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Stephen K Bailey, ada empat teori yang berkaitan dengan studi administrasi publik, yaitu:

1. Teori Perspektif, teori yang menggambarkan perubahan-perubahan di dalam arah kebijakan publik, dengan mengeksploitasi keahlian birokrasi. Penekanan teori ini adalah untuk melakukan pembaharuan, melakukan koreksi dan memperbaiki proses pemerintahan.
2. Teori Normatif, pada dasarnya teori mempersoalkan peranan birokrasi. Apakah peranan birokrasi dipandang di dalam pengembangan kebijakan dan pembangunan politik, atautkah peranan birokrasi seharusnya dimantapkan, diperluas atau dibatasi
3. Teori Asumtif, teori yang memusatkan perhatiannya pada usaha-usaha untuk memperbaiki praktik administrasi. Untuk mencapai tujuan ini, teori asumsi berusaha memahami hakikat manusiawi yang terjadi di lingkungan birokratis. Di dalam kenyataannya, setiap administrator publik memiliki asumsi operasional mengenai hakikat manusiawi dan kesetiaan institusionalnya.
4. Teori Instrumental, teori yang bermaksud untuk melakukan konseptualisasi mengenai cara-cara untuk memperbaiki teknik manajemen, sehingga dapat dibuat sasaran kebijakan secara lebih realistis. Teori ini amat menekankan alat, teknik, dan peluang untuk melaksanakan nilai-nilai yang telah ditentukan.

5. Teori Administrasi Publik adalah serangkaian konsep yang berhubungan dengan kepublikan yang telah di uji kebenarannya melalui riset, dalam hal pencapaian tujuan secara efisien dan efektif.

II.2 Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan memiliki banyak definisi. Salah satu definisi pelayanan yang paling sederhana dikemukakan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi pelayanan publik adalah kegiatan antara dua orang atau sekelompok orang dengan faktor materil melalui prosedur, sistem, dan metode tertentu dalam memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, jadi pelayanan publik tidak lepas dari kepentingan publik. Definisi publik berasal dari Bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, dan Negara.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan,

menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain (Hardiansyah, 2011:11). Sedangkan, menurut Gronross yang dikutip oleh winarsih (2006;2) 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 pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Zauhar, Pelayanan publik merupakan satu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa publik (public good and service) yang diatur atau diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara (Ahmad, Badu. 2018).

Definisi pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atas barang dan jasa, atau pelayanan. Administrasi yang disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik atau publik service adalah salah satu wujud dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat selain sebagai abdi negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk upaya kegiatan

pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sinambela dkk. dalam (Mulyadi, 2016: 39) mendefinisikan pelayanan publik sebagai “Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut Gronroos (dalam Daryanto, 2014: 135) 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.

Menurut Kurniawan (dalam Mulyadi, 2016: 39) pelayanan publik dapat diartikan sebagai “Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang publik

maupun barang dilaksanakan setengah publik.” Sedangkan, menurut Ridwan dan Sudraja (dalam Mulyadi, 2009: 19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara terhadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Thoha (dalam Ramli, 2016: 6), menjelaskan bahwa “pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudian kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.”

Menurut Gilman dan Lewis (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilakukan secara penuh tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional. Sedangkan dalam konteks pelayanan publik yaitu melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada masyarakat secara baik, yaitu baik secara jasa maupun barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat karena pelayanan tersebut.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah dijelaskan
2. Kejelasan, kejelasan yang dimaksud adalah Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
4. Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
5. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
6. Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa amandan kepastian hukum.
7. Tanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
10. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanandengan ikhlas.
11. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehatserta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

II.2.3 Jenis-jenis pelayanan publik

Menurut MENPAN NOMOR 63 Tahun 2003 jenis pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan dokumentasi dan tata kegiatan usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen , misalnya kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat ijin mengemudi (SIM), ijin mendirikan bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan atau pengurusan tanah dan lain sebagainya .
2. Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh beberapa unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem, kegiatan tersebut menghasilkan produk yang berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, airbersih, dan pelayanan telpon.
3. Pelayanan jasa, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya , produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu . misalnya pendidikan , pemeliharaan kesehatan , pelayanan perbankan, pelayanan pos , penyelenggaraan transportasi lainnya . Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administratif Negara (SANKRI2004;85) yaitu:

4. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan dengan tugas-tugas pemerintahan , seperti pelayanan KTP , SIM , Pajak ,Perijinan , dan Keimigrasian .
5. Pelayanan pembangunan adalah 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,pelabuhan dan lainnya.
6. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik , air , telepon , dan transportasi lokal
7. Pelayanan sandang , pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras , gula , minyak , gas , tekstil , dan perumahan murah.
8. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan Kesehatan dan Pendidikan.

II.3 Kualitas Pelayanan Publik

II.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu sama lain. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007)

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.

Lovely (Fandy Tjiptono 2000;59) menyebutkan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan, kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

Selanjutnya, Fandy Tjiptono (2004;121) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa diantaranya : Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (perceived service). Apabila perceived service sesuai dengan expected service, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif, sebaliknya jika perceived service lebih jelek dibandingkan dengan expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk jasa, proses, dan manusia, yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan baik berupa pelayanan atau jasa yang diharapkan untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Berdasarkan kaitannya dengan Satuan Penyelenggara Administrasi Polrestabes Makassar sebagai penyedia Jasa pelayanan untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan optimal sesuai dengan harapan masyarakat.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

1. **Trasparansi**

Bersifat terbuka, mudah di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

II.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithml, Berry dan Parasuraman, (Diana (2003;690) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness) , yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap

4. Jaminan (assurance) , mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko, atau ragu-ragu.
5. Empati (emphaty) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik ini dijadikan sebagai indikator atau tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diselenggarakan.

Berdasarkan pendapat Zeithaml 1990 dalam Hardiansyah(2011;46) dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sebagai berikut :

A. Dimensi Tangibles (berwujud) , terdiri atas beberapa indikator:

1. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
2. Kenyamanan tempat dalam melakukan proses layanan.
3. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan.

B. Dimensi Realibility (Kehandalan) terdiri atas beberapa indikator:

1. Kemudahan dalam proses pelayanan.
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
4. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

5. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.
 6. Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.
- C. Dimensi Responsivines (Ketanggapan), terdiri atas beberapa indikator ;
1. Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan.
 2. Pelayanan yang cepat dan tepat.
 3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- D. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas beberapa indikator ;
1. Jaminan tepat waktu pelayanan.
 2. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
 3. Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan.
- E. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator ;
1. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
 2. Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.
 3. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
 4. Tidak diskriminasi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithamyl (1990) dalam hardiansyah (2011;47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

1. *Tangibles* (berwujud fisik) terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dankomunikasi.

2. *Reliability* (kehandalan) terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan kemauan untuk membantu konsumen atau pelanggan, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur pemerintah dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontrak hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya resiko.
8. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan memberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesedian untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

II.4 Konsep Pelayanan Prima

II.4.1 Definisi Pelayanan Prima (Service Excellence)

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003; 30). Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93). Menurut Daviddow dan Uttal (1989) pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh 13 organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan (Lukman & Sugiyanto, 2001; 4).

Sedangkan, hakikat dari customer service atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Wahjono, 2010; 179). Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Suwathi, 1999; 4) Pelayanan prima (Service Excellent) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8).

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan (Barata, 2003; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Kemampuan (Ability), Penampilan (Appearance), dan Tanggung jawab (Accountability).

1. Sikap (Attitude) Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

2. Perhatian (Attention) Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
3. Tindakan (Action) Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
4. Kemampuan (Ability) Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan.
5. Penampilan (Appearance) Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6. Tanggung Jawab (Accountability) Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

II.4.2 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (Service Excellence)

Proses dan tahapan pelayanan prima (Juditari, 2010; 106):

1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan. Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan. Langkah: ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan.
4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani. Langkah: tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.

II.4.3 Unsur-Unsur Pelayanan Prima

Unsur-unsur melayani prima, sesuai keputusan Menpan No. 81/1993, yaitu :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata

II.5 Konsep Surat Izin Mengemudi (SIM)

II.5.1 Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM)

Pengertian SIM berdasarkan Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 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. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Izin yang bersifat pribadi, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin misalnya izin mengemudi (SIM). 1

Sedangkan menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik Kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

SIM (Surat Ijin Mengemudi) 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 trampil mengemudikan kendaraan bermotor.

A. Dasar Hukum

UU No.2 Tahun 2002 :

1. Pasal 14 ayat (1) b
2. Pasal 15 ayat (2) c
3. Peraturan Pemerintah No. 44 / 1993 Pasal 216

B. Fungsi dan Peranan

1. Sebagai sarana identifikasi / jati diri seseorang
2. Sebagai alat bukti
3. Sebagai sarana upaya paksa
4. Sebagai sarana pelayanan masyarakat

Setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM peraturan ini tercantum pada Pasal 18 (1) UU No. 14 Th 1992 tentang Lalu-lintas dan

Angkutan Jalan, bahwa setiap pengemudi kendaraan bermotor diwilayah wajib memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM).

II.5.2 Jenis Surat Izin Mengemudi (SIM)

Pasal 211 (2) PP 44 / 93

1. Golongan SIM A

SIM untuk kendaraan bermotor roda 4 dengan berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3.500 Kg.

2. Golongan SIM A Khusus

SIM untuk kendaraan bermotor roda 3 dengan karoseri mobil (Kajen VI) yang digunakan untuk angkutan orang / barang (bukan sepeda motor dengan kereta samping)

3. Golongan SIM B1

SIM untuk kendaraan bermotor dengan berat yang diperbolehkan lebih dari 1.000 Kg.

4. Golongan SIM B2

SIM untuk kendaraan bermotor yang menggunakan kereta tempelan dengan berat yang diperbolehkan lebih dari 1.000 Kg.

5. Golongan SIM C

SIM untuk kendaraan bermotor roda 2 yang dirancang dengan kecepatan lebih dari 40 Km / Jam

6. Golongan SIM D

SIM khusus bagi pengemudi yang menyandang disabilitas/berkebutuhankhusus.

II.5.3 Kerangka Pikir

Dimensi kualitas menurut Dalam penelitian ini, untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi pada Kantor Satuan Penyelenggara Adminisrasi Polrestabas Makassar, maka diuraikan indikator-indikator kualitas pelayanan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithalm-Parasuraman-Berry (Ahmad,2018:139) yaitu:

- A. Tangibles (berwujud) ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa sarana fisik, adapun indikator untuk mengukur dimensi ini yaitu:
 - 1. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - 2. Kenyamanan tempat dalam melakukan proses layanan.
 - 3. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan.
- B. Realibility (Kehandalan) ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, adapun indikator untuk mengukur dimensi ini yaitu:
 - 1. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - 3. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - 4. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - 5. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.

6. Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.
- C. Responsivines (Ketanggapan), ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen, adapun indikator untuk mengukur dimensi ini yaitu:
1. Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan.
 2. Pelayanan yang cepat dan tepat.
 3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- D. Assurance (Jaminan), ditandai dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen, adapun indikator untuk mengukur dimensi ini yaitu:
1. Jaminan tepat waktu pelayanan.
 2. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
 3. Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan.
- E. Emphaty (Empati), ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, adapun indikator untuk mengukur dimensi ini yaitu:
1. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
 2. Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.
 3. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

II.1 Gambar Kerangka Pikir

