

KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) GOLONGAN C

DEWA KETUT SURYAWAN
Program Magister Ilmu Administrasi
FISIP Universitas Jember
Email: suryawandk@gmail.com

ABSTRAK

Dalam menganalisis kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) golongan C yang mengacu dan memodifikasi dari dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu kualitas pelayanan adalah “tingkat kesesuaian antara persepsi dan ekspektasi/harapan pelanggan”. Data primer yang terkumpul melalui teknik kuisisioner, dianalisis menggunakan metode analisis kesenjangan kualitas pelayanan (Gap Analysis Model) antara barang/jasa yang diterima (dipersepsikan) dengan barang/jasa yang diharapkan disebut model ServQual (Service Quality). Selanjutnya, dengan model ServQual ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan tidak sesuai harapan pemohon/masyarakat. Hal ditunjukkan oleh nilai negatif dari ServQual pada semua dimensi kualitas pelayanan, yang berarti kualitas pelayanan tidak baik. Maka perlu diupayakan perbaikan pelayanan agar kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pemohon/masyarakat.

Kata-kata Kunci: Surat Ijin Mengemudi, ServQual, kualitas pelayanan, dimensi, persepsi dan ekspektasi/harapan.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk diperhatikan bagi setiap perusahaan maupun organisasi pelayanan lainnya termasuk yang dilakukan oleh pemerintah. Meskipun pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah bersifat monopolistik, atau tidak dilakukan oleh pihak lain, tentunya bahwa tidak lalu serta merta pelayanan tersebut mengabaikan arti pentingnya kualitas pelayanan. Banyak keluhan masyarakat yang sering kita lihat dan dengarkan tentang perilaku birokrasi yang cenderung bersifat arogan dan tidak menunjukkan citra sebagai pelayanan masyarakat, pelayanan yang mahal, berbelit-belit dan tidak transparan, sikap dan tindakan petugas pelayanan yang suka menuntut imbalan diluar ketentuan, kurang ramah dan arogan, fasilitas pelayanan yang tidak layak, tidak adanya jaminan penuh atas produk pelayanan sehingga timbul ketidakpercayaan merupakan fenomena yang kerap kali mewarnai proses pemberian pelayanan.

Terbentuknya pemerintahan adalah sebagai perwujudan untuk melaksanakan suatu fungsi pelayanan masyarakat dengan komitmen sebagaimana yang diungkapkan Osborne dan Gaebler (1995:192) bahwa “pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya. Dan karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya”.

Kemampuan masyarakat menyampaikan keluhan merupakan indikator partisipasi aktif masyarakat untuk memperbaiki layanan publik. Menilai kinerja Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar dalam memberikan pelayanan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C tidak dapat dipisahkan dari bagaimana usaha untuk menanggapi keluhan masyarakat pelanggannya serta tindak lanjut yang dilakukannya. Hal tersebut terjadi lantaran pelayanan bertumpu pada pelanggan menyebabkan kualitas pelayanan publik dipandang, ditentukan dan berdasarkan penilaian pihak penerima/pengguna. Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C bersumber dari pelayanan yang telah dialami atau dirasakan sudah atau belum memenuhi standar sesuai yang diharapkan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Parasuraman, et al., 1985 dalam Tjiptono 2012:157).

Kualitas pelayanan publik di Indonesia secara umum masih belum memuaskan, demikian juga kualitas pelayanan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Denpasar juga masih sering mendapat keluhan. Penulis sering mengurus sendiri pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C dan A tanpa melalui biro jasa/caloe,

masih merasakan pelayanan yang belum memuaskan. Tentang keluhan-keluhan/ketidakpuasan masyarakat dalam pembuatan SIM baik di Polresta Denpasar maupun di Polres, Polresta dan Polrestabes yang lainnya di Indonesia dapat dilihat antara lain di beberapa website (blog).

Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar merupakan kantor kepolisian yang paling sering mendapat keluhan-keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang di muat di media massa atau media online dibandingkan kantor Kepolisian Resor (Polres) yang lainnya yang ada di provinsi Bali. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar”

Di dalam penelitian ini perumusan masalah yang akan

dibahas adalah: Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar ?. Penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar dan diharapkan dapat memberi sumbangan khususnya dalam pengembangan Ilmu Manajemen Pelayanan Publik, dapat dijadikan masukan bagi Kepolisian Daerah (Polda) Bali khususnya di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta untuk melatih diri dalam mengembangkan dan memperluas cakrawala ilmu pengetahuan yang merupakan salah satu tugas untuk menyelesaikan studi pada program magister ilmu administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang mengatakan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan: “Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi

II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik atau pelayanan umum, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, adalah: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk

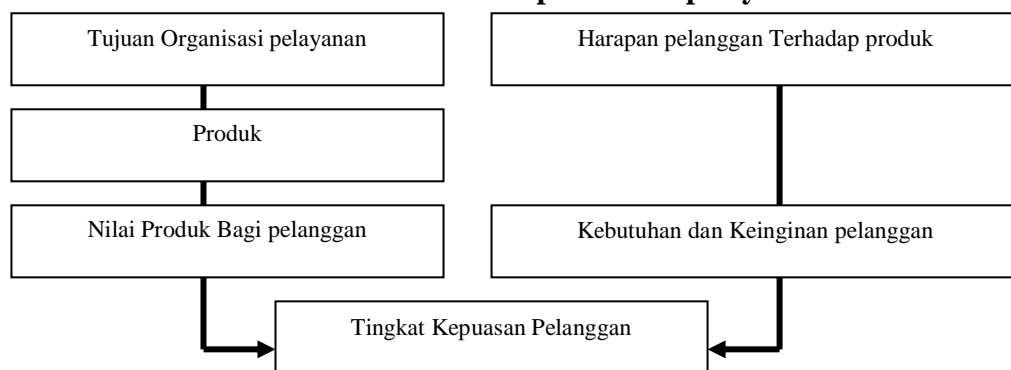
pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (dalam Hardiyansyah, 2011:11).

Secara praktis operasional, kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah: “pelayanan yang semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh dan distribusikan, semakin adil, pelayanan yang lebih cepat, wajar, hemat, murah, jujur, responsif, akomodatif, inovatif, produktif, memuaskan dan profesional sesuai persepsi, tuntutan, kebutuhan, kepentingan, aspirasi, situasi dan kondisi masyarakat” (Rasyid, 1997 : 100). Secara sederhana, kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat

layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2012:157) Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Sedangkan Kotler (1994: 40) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Dengan demikian, pengertian kepuasan pelanggan merupakan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi, sehingga konsep tentang kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti berikut:

Gambar 1 Konsep Kualitas pelayanan



Sumber: Oliver dan Engel et.al, dalam Tjiptono (1997:130)

2.1 Pelayanan Publik dari Perspektif Konsumen atau Pelanggan

Kinerja pelayanan publik dari perspektif konsumen atau pelanggan

berawal dari aliran manajerialisme dan konsumerisme pada manajemen sektor publik. Rakyat atau warganegara dipandang sebagai konsumen atau pelanggan,

sebagaimana sektor swasta. Rakyat memiliki hak untuk mengevaluasi pelayanan yang diterimanya. Dillis Robbi Kurniawan (2009), dalam Tesis yang berjudul: Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran di Kabupaten Situbondo, memandang masyarakat yang mengurus permohonan akte kelahiran dipandang sebagai pelanggan. Tentu kita sepakat bahwa pelayanan itu haruslah berkualitas dan memuaskan pelanggan. Sejalan dengan semangat mewirauahakan birokrasi maka masyarakat (penerima layanan) semestinya dipandang sebagai pelanggan. Mereka (birokrat) mendefinisikan kembali klien mereka sebagai pelanggan dan menawarkan kepada mereka banyak pilihan (Osborne dan Gaebler, 1995:22).

2.2 Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan

Persepsi didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan berkenaan dengan layanan yang diterima atau dialami, sedangkan harapan atau ekspektasi dirumuskan sebagai hasrat atau keinginan konsumen, yaitu apa yang mereka rasakan (harus dan bukan bakal) ditawarkan penyedia layanan (Parasuraman, et al. dalam Tjiptono, 2012:205). Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila aparatur pelayanan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan (gap)

persepsi antara unit pelayanan dengan pelanggan.

“Apabila perceived service sesuai dengan expected service, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila perscieved service lebih jelek dibandingkan expected service, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten” (Tjiptono 2012:157).

Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Harapan pelanggan adalah referensi standar kinerja pelayanan dan sering kali diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterimanya setelah menggunakan, mengkonsumsi atau memakainya.

Persepsi masyarakat sebagai pengguna pelayanan barang/jasa publik adalah penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperoleh atau yang diterimanya. Gap kualitas pelayanan dalam konteks itu, karena masyarakat memiliki persepsi yang berbeda dengan harapannya.

2.3 Definisi Konsepsional dan Operasional

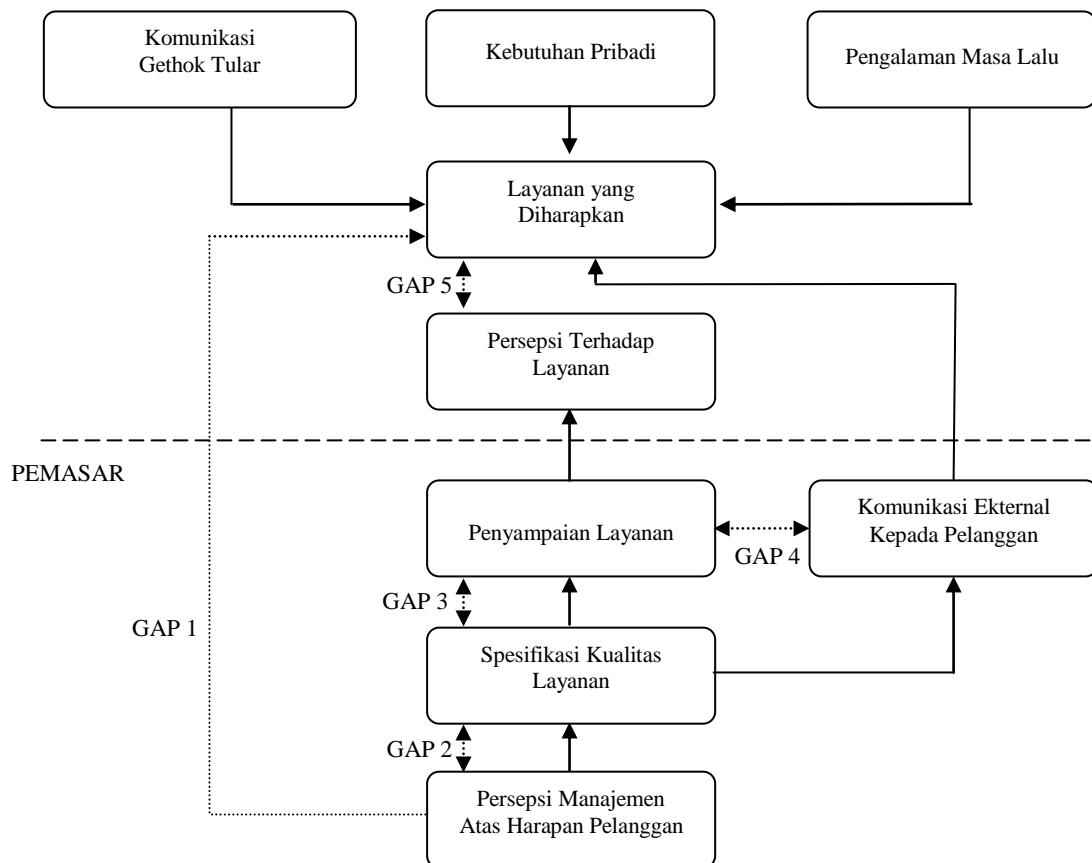
Berbicara kualitas pelayanan maka perlu mempertimbangkan dimensi-dimensinya, banyak sekali

pakar yang berusaha menawarkan tipologi spesifik, baik yang didasarkan riset empiris maupun yang bersifat deskriptif teoritis.

Dimensi kualitas layanan Model ServQual (singkatan dari *service quallity*) yang dikembangkan oleh parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini dikenal pula dengan istilah “*Gap Analysis Model*” ini berkaitan serta dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan

pada ancangan diskonfirmasi” (Oliver dalam Tjiptono, 2012 : 196). Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada sebuah atribut (*atribut performance*) lebih besar daripada ekspektasi (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas layanan akan positif dan sebaliknya. Model ServQual diilustrasikan pada gambar berikut:

Gambar 2
Model Konseptual ServQual



Sumber : Zethhaml, et.al dalam Tjiptono 2012 : 200

Dalam tulisan ini, hanya memfokuskan pada Gap 5 (service gap) karena “Kunci utama mengatasi

Gap 5 adalah dengan menutup Gap 1 sampai Gap 4 melalui perancangan sistem layanan secara

komprehensif, komunikasi dengan pelanggan secara terintegrasi dan konsisten, dan pengembangan staf layanan terlatih yang mampu secara konsisten memberikan layanan prima. Selama masih ada gap, persepsi pelanggan terhadap layanan akan rendah” (Tjiptono 2012:204). Dengan kata lain kesenjangan ke-5 yakni perbedaan persepsi konsumen (pelanggan) dengan harapan konsumen (pelanggan) berada di luar perusahaan dan terjadi karena konsumen memiliki persepsi yang berbeda dengan harapannya.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan pemahaman komprehensif mengenai dimensi kualitas pelayanan dan ukuran-ukuran kualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan publik sehingga kepuasan pelanggan dapat diketahui dengan jelas. Dalam penelitian ini akan dianalisis kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) golongan C yang mengacu dan memodifikasi dari dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2012:174-175), mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, sebagai berikut: 1) Realibilitas (reability), 2) Daya tanggap (responsiveness), 3) Jaminan (assurance), 4) Empati (empathy) dan 5) Bukti fisik (tangibles).

Untuk mengukur kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) golongan C akan digunakan Model Analisis Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Konsumen dari Kualitas Pelayanan (Gap Analysis Model) yang hanya memfokuskan pada Gap 5 (service gap) dari Zeithaml, Et Al. (dalam Tjiptono, 2012:207). Sejauh ini Gap Analysis Model sudah diterapkan di beraneka ragam konteks, baik untuk sektor komersial, industri, maupun nirlaba. Contohnya meliputi: jasa dokter, hotel, universitas, rumah sakit, bank, instansi pemerintah, dan sebagainya (Tjiptono, 2012:229). Kenyataan bahwa sampai saat ini Gap Analysis Model (Model SERVQUAL) dipersepsikan sebagai model terbaik dan paling populer tidak bisa dipungkiri (Tjiptono, 2012:230).

Kualitas pelayanan yang secara konseptual sudah dijelaskan di depan, selanjutnya dioperasionalkan sebagai berikut: a) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan administrasi. Akan diukur dari: kondisi sarana dan prasarana seperti: kondisi gedung kantor, kenyamanan ruang kerja dan lain-lain; dan fasilitas penunjang seperti: peralatan operasional, dukungan bahan penunjang kegiatan administrasi, kelengkapan sarana komunikasi, ruang tenaga administrasi dan lain-lain. b) Reliabilitas (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menyampaikan layanan yang

dijanjikan secara akurat, dengan segera, memuaskan dan tanpa penyimpangan bila dikaitkan dengan prosedur. Akan diukur dari: kecepatan dalam memberikan pelayanan, meliputi : koordinasi petugas, koordinasi petugas dengan instansi terkait, penyelesaian proses pelayanan administrasi dan pemeriksaan lapangan; dan ketepatan dalam pelayanan, meliputi: ketepatan dalam langkah-langkah dalam proses administrasi atau Standart Operating Procedure (SOP). c) Daya tanggap (responsiveness): berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk memberikan pelayanan dan merespons permintaan mereka dengan segera, terutama berkaitan dengan keluhan pelanggan yang harus ditanggapi secara cepat. Akan diukur dari: ketanggapan petugas layanan, meliputi ketanggapan petugas selama proses pelayanan dan merespon keluhan pelanggan; dan kemampuan dalam memberikan informasi, meliputi ketersediaan brosur atau papan pengumuman dan ketepatan petugas dalam memberikan informasi. d) Jaminan (assurance), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence). Akan diukur dari: kesopanan dalam pelayanan, yaitu keramahan, kejujuran sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya; dan pemahaman dan pengetahuan petugas, yang meliputi tingkat pemahaman petugas

mengenai pelayanan dan tanggung jawab dari para petugas. e) Empati (empathy), merupakan kemudahan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen. Akan diukur dari: perhatian petugas yang meliputi: pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam pelayanan; dan akses terhadap petugas pelayanan yang meliputi kemudahan dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan.

III METODE PENELITIAN

Menurut pendekatan, dalam penelitian ini termasuk jenis penelitian survey, berdasarkan tingkat eksplanasi dalam penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dan kemudian, berdasarkan kemungkinan generalisasi, dalam penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif.

Pada penelitian ini data yang diperoleh adalah data kuantitatif. Sebagai populasi sasarannya adalah pemohon (masyarakat) yang melakukan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C yang tidak melalui biro jasa/caloe di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar selama penulis melakukan penelitian di lapangan dari Bulan Mei - Juli 2015. Sedangkan sebagai sampel adalah 70 orang pemohon (masyarakat) yang memperpanjang Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C yang tidak lewat biro jasa/caloe diambil sebagai sampel penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah: a)

teknik observasi; b) dokumentasi; c) studi kepustakaan; dan d) kuesioner. Teknik kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer, dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang bersifat tertutup kepada sampel (responden), sehingga responden tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kenyataan.

Data-data yang telah terkumpul melalui observasi, kuesioner, studi pustaka dan dokumentasi dipelajari, ditelaah untuk selanjutnya diabstraksi secara cermat dan sistematis agar didapatkan hasil penelitian yang mendalam dan komprehensif. Selanjutnya dilakukan langkah-langkah untuk menganalisis ke 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Setiap jawaban dari angket dikelompokkan menurut item masing-masing, dari keseluruhan 20 item pertanyaan, semuanya memiliki 5 (lima) pilihan jawaban yang disusun dengan skor penilaian merentang dari 1 sampai 5 berdasarkan skala Likert. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut: Tidak memuaskan = 1, Kurang memuaskan =2, Cukup memuaskan =3, Memuaskan =4, Sangat memuaskan=5, Lambat=1, Agak lambat=2, Cukup cepat =3, Cepat= 4, Sangat cepat =5, Tidak memadai =1, Kurang memadai =2, Cukup memadai =3, Memadai=4 Sangat memadai=5.

b) Data yang didapatkan dari langkah diatas kemudian dihitung dengan menggunakan rumus menghitung hasil jawaban responden, menurut Sugiyono (1992:69) sebagai berikut:
$$\frac{\text{Jumlah Nilai item}}{\text{Skor Ideal Item}} \times 100 =$$

Nilai Skor

Kemudian hasil nilai skor diinterpretasikan dengan kategori sebagai berikut: 0 - 20=Tidak Baik, 21 - 40= Kurang Baik, 41 - 60=Cukup Baik, 61 - 80=Baik, 81 - 100=Sangat Baik.

c) Untuk menganalisis kualitas pelayanan, penulis menggunakan metode analisis kesenjangan kualitas pelayanan (Gap Analysis Model) antara barang/jasa yang diterima (dipersepsikan) dengan barang/jasa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al. dalam Tjiptono, 2012:221):
$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}.$$

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar terletak di Jalan Gunung Sanghyang No. 110 Denpasar Bali 80117 Telepon (0361) 8448902. Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar merupakan satu-satunya lembaga yang ada di Kepolisian Daerah (Polda) Bali. Ada 8 (delapan) Kepolisian Resor (Polres) di Kepolisian Daerah (Polda) Bali yaitu Kepolisian Resor

(Polres) Jembrana, Tabanan, Badung, Gianyar, Bangli, Klungkung, Karangasem dan Kepolisian Resor (Polres) Singaraja.

Unit Regristrasi dan Identifikasi (Regident) adalah unit di bawah Satuan Lalu Lintas (Sat. Lintas) yang bertanggung jawab atas penerbitan SIM. Jumlah seluruh personil Satuan Lalu Lintas (Sat. Lintas) Polresta Denpasar berjumlah 170 personil, sedangkan jumlah personil di Unit Regristrasi dan Identifikasi berjumlah 34 personil dan 2 orang pegawai sipil. Dari 34 personil tersebut, 2 personil bertugas di Tempat Informasi, 2 personil bertugas di Loket Pendaftaran, 3 personil bertugas di Ruang Koreksi dan Pengembalian Berkas, 9 personil bertugas di Ruang Data Foto, 5 personil bertugas di Ruang Produksi dan Cetak SIM, 4 personil bertugas di Loket Ujian Teori, 3 personil bertugas di Loket Ujian Praktek, 1 pegawai di Ruang Pendaftaran dan 1 pegawai di Ruang Produksi dan Cetak SIM serta 6 personil sebagai unsur pimpinan.

Pada Gedung Utama Unit Regident terdiri dari 8 (delapan) bagian, yaitu 1 ruang tunggu, 1 ruang Bank BRI Kantor Kas Polresta, 1 ruang Loket Pendaftaran, 1 ruang Koreksi dan Pengembalian Berkas, 3 Ruang Data dan Foto dan 1 ruang Produksi dan Cetak SIM. Sedangkan Loket/Tempat Ujian Teori dan Loket/Tempat Ujian Praktek terpisah dari Gedung Utama Unit Regident ini.

Adapun prosedur penerbitan Surat Izin Mengemudi perpanjangan yaitu Pemohon SIM yang sudah membawa persyaratan seperti yang sudah ditentukan di atas mengambil blangko di petugas informasi dan setelah diisi blangko tersebut diserahkan satu map dengan persyaratan lainnya ke petugas di Loket Pendaftaran (maksimal menerima pendaftaran SIM Perhari sebanyak 500 pemohon). Selanjutnya setelah menunggu, pemohon SIM menerima kembali berkas pendaftaran dari petugas Koreksi dan Pengembalian Berkas untuk membayar Biaya Perpanjangan SIM ke Bank BRI Kantor Kas Polresta jika berkas pendaftaran sudah lengkap (memenuhi syarat), sedangkan jika berkas pendaftaran belum lengkap diwajibkan memperbaiki atau menambah berkas yang kurang dan kembali ke Loket Pendaftaran. Setelah membayar Biaya Perpanjangan SIM, pemohon SIM menyerahkan bukti pembayaran Biaya Perpanjangan SIM dan berkas pendaftaran ke petugas di Ruang Data dan Foto untuk mendapat giliran Foto SIM. Selanjutnya setelah di panggil petugas, pemohon SIM masuk pada Ruang Data dan Foto untuk ambil Foto SIM dan terakhir pemohon menunggu panggilan dari petugas Produksi dan Cetak SIM untuk memperoleh SIM perpanjangan.

1. Persepsi Pemohon Atas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C

Kepuasan pemohon SIM sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasinya. Persepsi pemohon SIM atas kualitas pelayanan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Artinya pemohon SIM akan merasa dilayani dengan baik, apabila keinginan, kebutuhan dan harapannya dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya.

Data yang penulis sajikan adalah persepsi responden sebagai pelanggan/pemohon Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar menurut dimensi dan indikator kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan meliputi: dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), dimensi Keandalan (*Reability*), dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), dimensi Jaminan (*Assurance*), dan dimensi Empati (*Empathy*).

Selanjutnya, dari hasil rekapitulasi persepsi pemohon atas lima dimensi kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Polresta Denpasar, terlihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1
Rekapitulasi Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar Menurut Persepsi Pemohon (N=70)

No	Dimensi-dimensi	Skor	Tingkat Kualitas
1.	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	62,6	Baik
	1. Kondisi gedung kantor Polresta Denpasar,	66,8	Baik
	2. Kenyamanan ruang pelayanan,	62,0	Baik
	3. Sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll,	65,1	Baik
	4. Alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll,	58,8	Cukup Baik
5. Sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas Administrasi.	58,5	Cukup Baik	
2.	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	62,5	Baik
	1. Pemeriksaan kelengkapan permohonan SIM C,	64,5	Baik
	2. Kemampuan petugas melayani dengan baik,	61,4	Baik
	3. Kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C,	62,2	Baik
4. Penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai.	62,2	Baik	
3.	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	65,8	Baik
	1. Respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C,	64,2	Baik
	2. Respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon Perpanjangan SIM C,	63,1	Baik

No	Dimensi-dimensi	Skor	Tingkat Kualitas
	3. Ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas,	67,4	Baik
	4. Jumlah informasi yang diberikan petugas	68,5	Baik
4.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	65,6	Baik
	1. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C,	68,8	Baik
	2. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C,	68,5	Baik
	3. Jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C,	65,1	Baik
	4. Pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM.	60,0	Cukup Baik
5.	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	59,5	Cukup Baik
	1. Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon Perpanjangan SIM C,	62,0	Baik
	2. Keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon Perpanjangan SIM C,	57,7	Cukup Baik
	3. Kemudahan pemohon Perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan.	58,8	Cukup Baik
	Persepsi terhadap tingkat kualitas pelayanan	63,2	Baik

Sumber: Diolah dari data primer Mei 2015

Tabel 1. di atas, dapat menjelaskan bahwa dari 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar yang dialami (dirasakan) pemohon atau layanan yang dipersepsikan rata-rata tergolong baik dengan skor 63,2. Rata-rata indikator Dimensi Bukti Fisik (Tangibles) tergolong baik dengan 62,6, rata-rata indikator Dimensi Keandalan (Reliability) tergolong baik dengan skor 62,5, rata-rata indikator Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) tergolong baik 65,8, rata-rata indikator Dimensi Jaminan (*Assurance*) juga tergolong baik dengan skor 65,6 dan rata-rata indikator Dimensi Empati (*Empathy*) tergolong cukup baik dengan skor 59,6.

2 Harapan Pemohon Atas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C

Secara sederhana, pelayanan yang berkualitas adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa, sama atau melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan. Pelayanan yang berkualitas adalah keadaan yang didambakan, butuhkan, diinginkan, diharapkan, bahkan dituntut oleh setiap pemohon/pelanggan yang dapat dianalisis melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

Hasil rekapitulasi harapan pemohon atas lima dimensi kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) golongan C di Polresta Denpasar, terlihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 2
Rekapitulasi Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar Menurut Harapan Pemohon (N=70)

No	Dimensi-dimensi	Skor	Tingkat Kualitas
1.	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	64,4	Baik
	1. Kondisi gedung kantor Polresta Denpasar,	67,4	Baik
	2. Kenyamanan ruang pelayanan,	65,1	Baik
	3. Sarana penunjang ruang kerja seperti meja, kursi, dll,	65,1	Baik
	4. Alat penunjang kegiatan pelayanan seperti computer, pengeras suara dll,	61,7	Baik
	5. Sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu serta petugas Administrasi.	62,8	Baik
2.	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	65,6	Baik
	1. Pemeriksaan kelengkapan permohonan SIM C,	67,7	Baik
	2. Kemampuan petugas melayani dengan baik,	64,5	Baik
	3. Kecepatan pelayanan permohonan Perpanjangan SIM C,	66,5	Baik
	4. Penyelesaian permohonan dari pengajuan sampai selesai.	63,7	Baik
3.	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	68,0	Baik
	1. Respon petugas pelayanan terhadap pemohon Perpanjangan SIM C,	70,2	Baik
	2. Respon petugas pelayanan atas keluhan pemohon Perpanjangan SIM C,	67,7	Baik
	3. Ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan dengan jelas,	67,7	Baik
	4. Jumlah informasi yang diberikan petugas	66,5	Baik
4.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	67,6	Baik
	1. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C,	72,0	Baik
	2. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan pemohon SIM C,	69,4	Baik
	3. Jaminan petugas atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan SIM C,	65,1	Baik
	4. Pengetahuan dan tanggung jawab petugas pelayanan SIM.	64,2	Baik
5.	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	63,1	Baik
	1. Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon Perpanjangan SIM C,	64,2	Baik
	2. Keadilan yang ditunjukkan petugas kepada pemohon Perpanjangan SIM C,	65,2	Baik
	3. Kemudahan pemohon Perpanjangan SIM C untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan.	62,8	Baik
Persepsi terhadap tingkat kualitas pelayanan		65,7	Baik

Sumber: Diolah dari data primer Mei 2015

Tabel 2 di atas, dapat menjelaskan bahwa dari 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan Perpanjangan

Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar yang

diharapkan pemohon atau layanan yang diinginkan pemohon rata-rata tergolong baik dengan skor 65,7. Rata-rata indikator Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) tergolong baik dengan 64,4, rata-rata indikator Dimensi Kehandalan (*Reliability*) tergolong baik dengan skor 65,6, rata-rata indikator Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) tergolong baik 68,0, rata-rata indikator Dimensi Jaminan (*Assurance*) tergolong baik dengan skor 67,5 dan rata-rata indikator Dimensi Empati (*Empathy*) juga tergolong baik dengan skor 63,1.

3 Analisis Data

Untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar, dalam menganalisis data primer menggunakan model SerQual, yaitu dengan cara skor persepsi pemohon dikurangi dengan skor harapan pemohon, sehingga diperoleh skor SevQual. Hasil rekapitulasi perhitungan ServQual untuk tingkat Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3
Rekapitulasi Perhitungan ServQual Untuk Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar

No	Dimensi	Skor		ServQual	Tingkat Kualitas
		Persepsi	Harapan		
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	62,6	64,4	-1,8	Tidak Baik
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	62,5	65,6	-3,1	Tidak Baik
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	65,8	68,0	-2,2	Tidak Baik
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	65,6	67,6	-2,0	Tidak Baik
5	Empati (<i>Empathy</i>)	59,5	63,1	-3,6	Tidak Baik
Skor rata-rata Kualitas Pelayanan		63,2	65,7	-2,5	Tidak Baik

Sumber: Data Primer Mei 2015

Dari Tabel 3. di atas terlihat tidak ada angka ServQual positif, semua dimensi kualitas pelayanan memperoleh angka ServQual negatif, yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

memperoleh nilai ServQual -1,8 berarti Tingkat Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar

berdasarkan dimensi ini dapat dikatakan tidak baik. Untuk dimensi Keandalan (Reliability)) memperoleh nilai ServQual -3,1, dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh nilai ServQual -2,2, dimensi Jaminan (Assurance) memperoleh nilai ServQual -3,6, dan dimensi Empati (Empathy) memperoleh nilai ServQual -2,0, berarti masing-masing dimensi Tingkat Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar tergolong tidak baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi perhitungan *Service Quality* (*ServQual*) tersebut di atas terlihat bahwa kualitas pelayanan dengan nilai *ServQual* -2,5 yang berarti yang berarti tingkat Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar tergolong tidak baik atau belum memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat pengguna layanan (pemohon SIM). Dengan demikian dapat penulis katakan Tingkat Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar secara umum “tidak baik” dengan nilai *ServQual* negatif.

Layanan yang diharapkan (*expected service*) dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan, dan komunikasi gethok tular seperti terlihat pada Gambar 2.2. di depan. Mengapa

nilai *ServQual* dimensi Bukti Fisik (Tangibles), dimensi Keandalan (Reliability), dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), dimensi Jaminan (Assurance) dan dimensi Empati (Empathy) memperoleh nilai negatif atau tergolong tidak baik serta nilai *ServQual* rata-rata dari Kualitas pelayanan juga memperoleh nilai negatif atau tergolong tidak baik ? Karena harapan pemohon/masyarakat yang memperpanjang SIM Golongan C dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan, dan komunikasi gethok tular tersebut. Pemohon/masyarakat yang memperpanjang SIM C di Polresta Denpasar adalah masyarakat yang tinggal di wilayah perkotaan yaitu di Kota Denpasar. Masyarakat yang tinggal wilayah perkotaan umumnya sudah sering berurusan dengan instansi/organisasi yang lain terutama organisasi bisnis, seperti Bank, Service Center Seluler, Perusahaan-perusahaan pembiayaan, dan lain-lain. Mereka sudah biasa mendapat pelayanan yang memuaskan, mulai diterima dengan ramah tamah oleh petugas parkir/keamanan, petugas pelayanan dan bagian-bagaian yang lainnya diterima dan dilayani dengan baik, hal inilah yang menyebabkan kualitas pelayanan yang dipersepsikan/dirasakan lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan/diekspektasikan oleh pemohon perpanjangan SIM Golongan C di Polresta Denpasar.

Jika dilihat pada penyajian data tentang Persepsi Pemohon Atas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C pada Tabel 2 rata-rata tergolong Baik dan tentang Harapan Pemohon Atas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C pada Tabel 3 juga rata-rata tergolong Baik, tetapi karena Polresta tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan/ekspektasi pemohon maka kualitas pelayanan masih tergolong tidak baik (memperoleh nilai SerQual negatif). Atau dengan kata lain harapan/ekspektasi pemohon tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan pemohon. Oleh karena itu semangat Mewirausakan Birokrasi (Reinventing Government): Mentranformasi Semangat Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik yang diajukan oleh David Osborne dan Ted Gaebler relevan sekali untuk dikembangkan pada Instansi Pemerintah termasuk di Polresta Denpasar. Berikut di bawah ini interpretasi dari hasil analisis data pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis Service Quality (ServQual) dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar adalah tidak baik (-2,5). Dari hasil analisis seluruh dimensi-

dimensi Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar, persepsi atau keyakinan atas pelayanan yang diterima atau dialami oleh pemohon masih dijauh dibawah harapan pemohon terhadap pelayanan yang seharusnya diberikan atau ditawarkan oleh Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar.

Pada perhitungan ServQual selisih antara skor persepsi dan skor harapan memperoleh nilai negatif (-2,5), berarti kualitas pelayanan yang dirasakan masih lebih rendah dibandingkan dengan Kualitas Pelayanan yang diharapkan pemohon Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar. Kualitas pelayanan yang demikian tergolong kualitas pelayanan yang tidak baik.

5.2 Saran-saran

a) Polresta Denpasar perlu mempunyai Web untuk menginformasikan dan mengkomunikasikan secara luas tentang segala hal yang berkaitan dengan pelayanan, baik itu pelayanan SIM Golongan C maupun pelayanan lainnya; b) Perlu menyelenggarakan pelatihan-pelatihan dan mendatangkan motivator agar semangat melayani masyarakat (memandang pemohon sim sebagai pelanggan) semakin tumbuh dan berkembang pada jiwa personil pelayanan SIM dan pelayanan pada masyarakat yang lainnya; c)

Menambah pelatihan-pelatihan kepada petugas pelayanan SIM untuk meningkatkan ketrampilan dan kemampuan, khususnya sensitifitas terhadap harapan dan keluhan masyarakat sebagai bahan masukan, pengalaman dan koreksi dalam meningkatkan kualitas pelayanan; d) Diupayakan agar ada penelitian lain yang lebih luas dan menyeluruh terhadap segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan Polresta Denpasar; e) Karena kantor pelayanan SIM di Polresta Denpasar saat ini sudah tidak representatif (antara petugas, sarana dan prasarana pelayanan SIM tidak sebanding dengan jumlah pemohon SIM), maka diupayakan agar segera direalisasikan rencana memindahkan pelayanan SIM Polresta Denpasar ke Desa Padanggalak Denpasar Timur (rencana ini sudah disetujui Pemerintah Daerah Bali), sehingga dengan kantor yang lebih luas dapat memperbanyak petugas pelayanan SIM, sarana dan prasarana pelayanan SIM.

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, Dillis Robbi, 2009, Tesis: *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran di Kabupaten Situbondo*, Program Pascasarjana Universitas Jember.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Penerbit Gaya Media, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 1995, *Manajemen Pemasaran ; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Ancella Anitawati (Terjemahan), Salemba Empat Prentice, Jakarta.
- Osborne, David., dan Gaebler, Ted., 1995, *Mewirauahakan Birokrasi*, T. Teruna Grafica.
- Rasyid, Ryass., 1997, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, PT. Yasrip Watampone, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy., 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, C.V. Andi Offcet (Penerbit Andi), Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.