

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada Pengurusan Surat Izin Mengemudi di Polres Kota Batu)**

SKRIPSI



OLEH:

**NATALIS DEO
NIM 2014210098**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2019**

RINGKASAN

Pelayanan adalah melayani jasa kepada masyarakat dalam segala bidang yang dibutuhkan masyarakat, pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara baik pusat, daerah, maupun dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dalam penyelenggaraan pelayanan mempunyai standar operasional prosedur diantaranya ada, prosedur pelayanan, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana serta petugas yang melayani sesuai dengan keterampilan yang dimiliki. Namun pada dasarnya pemberi pelayanan publik kurang memaksimalkan memberi pelayanan sehingga masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan, hal ini membuat masyarakat menuntut adanya upaya untuk meningkatkan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada pengurusan Surat Izin Mengemudi Polres Kota Batu dan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat strategi pelayanan publik pada pengurusan Surat Izin Mengemudi di Polres Kota Batu.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data triangulasi (gabungan), Analisis data bersifat induktif, proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Dari penelitian diperoleh strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada pengurusan Surat Izin Mengemudi di Polres Kota Batu adalah menerapkan pelayanan terpadu dan melakukan sosialisasi di sekolah sekitar Kota Batu, dan menerapkan Wilayah Bebas Korupsi. sedangkan faktor pendukung strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Polres Kota Batu didukung dengan gedung dan fasilitas yang memadai. Faktor penghambat pelayanan masih minim pembuatan Surat Izin Mengemudi secara *online*.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Strategi, Surat Izin Mengemudi.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan melayani suatu jasa kepada masyarakat dalam segala bidang pelayanan, kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara baik itu pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (Sedermayanti, 2017: 243). Pemberian Pelayanan publik untuk masyarakat merupakan Tugas dan fungsi penting pemerintah selaku penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting karena menyangkut aspek kehidupan yang luas.

Keberhasilan manajemen kualitas di dalam suatu organisasi tergantung pada, kinerja dari manajemen untuk menyelenggarakan suatu prinsip kualitas dan mutu di dalam suatu organisasi secara menyeluruh di dalam manajemen kualitas, oleh karena itu, manajemen wajib mengontrol dan menetapkan kebijakan untuk kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik yang hampir semuanya dikuasai oleh pemerintah, membuat pemerintah tidak menghadapi persaingan besar terhadap pasar, hal ini membuat kurangnya perhatian untuk memperbaiki kualitas dan mutu pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 jasa dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini membuat pemerintah atau instansi penyelenggara pelayanan publik selalu membuat berbagai macam strategi pelayanan publik untuk melayani masyarakat yang dalam pengurusan administratif.

Untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat maka dilakukan pelayanan yang mudah kepada masyarakat, perbaikan pelayanan publik dapat memperbaiki kinerja pelayanan, ini sangat diperlukan bangsa ini agar masyarakat merasa dipermudahkan dalam melakukan berbagai kegiatan. Pemerintah dan instansi terkait sebagai penyelenggaraan pelayanan publik untuk masyarakat saat ini mempunyai kinerja yang kurang memuaskan di mata masyarakat, masyarakat selaku penerima pelayanan seringkali menilai layanan yang diberikan belum memuaskan. Maka dari itu dibutuhkan inovasi pelayanan yang baik untuk

meningkatkan mutu atau kualitas di setiap kantor pemerintahan dan instansi baik itu dari cara pelayanan, sistem pelayanan, sampai sumber daya yang dimiliki.

Suatu bentuk pelayanan publik yang diberikan pengurusan SIM secara Online dan secara langsung bagi masyarakat yang belum memiliki SIM. Berdasarkan peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Ijin Mengemudi (SIM). Dimana dalam undang-undang ini dijelaskan untuk melaksanakan ketentuan pasal 88 dan pasal 89 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, perlu menetapkan peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang surat izin mengemudi.

Polres Batu melalui satuan penerbitan administrasi surat izin mengemudi melakukan inovasi pelayanan dalam penerbitan surat izin mengemudi SIM untuk mempermudah masyarakat yang mengurus pembuatan surat izin mengemudi baik secara manual maupun secara online. Surat izin mengemudi ini di Indonesia diterbitkan sebagai bukti registrasi dan identifikasi untuk setiap orang yang sudah memenuhi persyaratan secara administrasi, memahami peraturan lalu lintas, sehat secara jasmani dan rohani serta terampil mengemudi kendaraan.

Menurut Pasal 77 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi (SIM) sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. surat izin mengemudi memiliki berbagai jenis dan golongan diantaranya surat izin mengemudi kendaraan bermotor diperuntukan perorangan dan surat izin mengemudi kendaraan bermotor diperuntukan untuk umum, dari jenis dan golongannya, Untuk golongan perseorangan surat izin mengemudi adalah surat izin mengemudi A, surat izin mengemudi ini untuk mengemudi mobil berpenumpang dan barang perseorangan dengan maksimal berat angkut yang diperbolehkan dengan kapasitas 3.500 kg.

Golongan B1, Untuk golongan perseorangan surat izin mengemudi ini untuk mengemudi mobil berpenumpang dengan barang untuk perseorangan dengan maksimal berat angkut yang disarankan tidak melebihi kapasitas 3.500 kg. Golongan SIM B2 ini diperuntukan pengemudi kendaraan jenis kendaraan alat berat, kendaraan penarik, berat lebih dari 3.500 kg dengan menarik kendaraan gandengan atau tempelan dengan kapasitas berat melebihi 1.000 kg. Golongan C

untuk pengemudi kendaraan khusus roda dua yang dibuat dengan kecepatan melebihi 40 km/jam. Golongan C1, Diperuntukan untuk pengendara yang kapasitas mesinnya 250-500 cc. Golongan C2, untuk pengendara yang kapasitas mesinnya melebihi 500 cc. Dan untuk golongan D digunakan untuk pengendara yang memiliki kebutuhan khusus atau disabilitas.

Pelayanan Surat Izin Mengemudi yang ditawarkan Polres Kota Batu dengan pengadaan sistem ujian Surat Izin Mengemudi berbasis Online dan manual ini seharusnya ditingkatkan dengan berbagai inovasi peningkatan kualitas pelayanan, karena penerima pelayanan selalu menginginkan pelayanan yang lebih baik dari suatu organisasi publik seperti halnya satlantas Polres Batu. Melalui pelayanan publik yang disediakan kepada masyarakat, maka sistem pelayanan di suatu instansi tersebut sering dinilai atau dipandang oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik akan mencerminkan suatu instansi pemerintah yang dinilai baik oleh masyarakatnya. Masyarakat kurang puas jika pelayanan umum yang diberikan kurang baik. Jadi dapat disimpulkan instansi maupun pemerintah selaku penyedia pelayanan haruslah mampu Untuk melayani pelanggan atau masyarakat dengan sebaik mungkin, dengan meningkatkan berbagai aspek pelayanan yang ada. Karena peningkatan pelayanan akan menjadikan tolak ukur dalam mewujudkan kepuasan pelanggan atau masyarakat terhadap sebuah pelayanan yang diberikan.

Dengan adanya Satlantas di Polres Batu sangatlah membantu masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi, Satlantas polres kota batu dituntut agar dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat karena satlantas polres batu sebagai penyedia pelayanan publik dalam pembuatan surat izin mengemudi, Merupakan suatu kewajiban bagi Satlantas Polres Batu untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga apa yang menjadi harapan atau keinginan masyarakat dapat tercapai dengan baik.

Prosedur pembuatan surat izin mengemudi Salah satunya cukup memiliki E-KTP maka pemohon bisa melakukan ujian Surat Izin Mengemudi dimana saja asalkan di daerah pemohon surat izin mengemudi sudah terintegrasi Surat Izin Mengemudi online bagi yang membuat di secara online. Tata cara pembuatan surat izin mengemudi mengisi formulir pendaftaran, KTP asli untuk WNA,

KITAP bagi warga negara diluar yang tinggal tetap di indonesia atau KITAS bagi warga negara yang pelajar yang bersekolah atau bekerja sebagai tenaga ahli di indonesia, surat ijin kerja dari kementrian yang membidangi ketenagakerjaan bagi warga negara asing yang bekerja di indonesia, surat keterangan kesehatan, dan umur minimal 17 Tahun untuk pemohon Surat Izin Mengemudi.

Dampak positif lain adalah adanya proses yang lebih terukur, karena program SIM Online ini dan manual memberikan kemudahan kepada Polri untuk melakukan kegiatan monitoring dan reporting. Selain dampak positif yang ditimbulkan ternyata pengurusan SIM secara Online dan manual mendapat pandangan yang kurang baik mengenai proses pembuatannya yaitu mengenai masalah pembalasan email dan servernya terkadang *error*, hal ini membuat masyarakat ragu-ragu dalam pembuatan SIM secara Online.

Namun dalam pelayanan pembuatan surat izin mengemudi ini masih ada kendala karena pelayanan yang kurang baik dalam pembuatan surat izin mengemudi, hal ini diketahui peneliti dari masyarakat Kota Batu yang pernah menerima pelayanan publik pembuatan surat izin mengemudi. Selain itu juga masyarakat kota batu masih kurang mengetahui pelayanan pembuatan surat izin mengemudi secara online yang ada di Polres Kota Batu.

Dari latar belakang di atas maka dapat dilihat pentingnya strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi baik Online maupun secara manual, dengan tujuan untuk memperbaiki kekurangan dari pemberi pelayanan dengan berfokus pada strategi pelayanan sehingga membantu penyelenggaran dalam memperbaiki kekurangan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan agar menjadi pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian maka judul yang akan diangkat yaitu “**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pengurusan Surat Izin Mengemudi Di Kantor Polres Kota Batu)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada pengurusan Surat Izin Mengemudi Polres Kota Batu?

2. Apa faktor pendukung dan penghambat strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada pengurusan Surat Izin Mengemudi di Polres Kota Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada pengurusan Surat Izin Mengemudi Polres Kota Batu.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada pengurusan Surat Izin Mengemudi di Polres Kota Batu

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan melalui penelitian ini peneliti bisa mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh dari bangku kuliah dan dari lapangan.
2. Hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi peneliti-peneliti berikutnya yang memiliki persamaan bahasan;
3. Penelitian ini membuka wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti dalam penerapan teori-teori tentang peningkatan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas
 - a. Hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan civitas akademika Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang dalam mengembangkan keilmuan.
 - b. Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan bacaan untuk melengkapi koleksi perpustakaan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

2. Bagi Instansi yang diteliti
penelitian ini dapat menjadi bahan masukan atau mempertahankan, meningkatkan, atau memperbaiki kualitas pelayanan publik.
3. Bagi Penulis
untuk memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pelayanan SIM online oleh Polres Batu.
4. Bagi pihak lain
Hasil kajian ini bisa dijadikan bahan kajian tambahan pengetahuan, khususnya tentang pelayanan publik di bidang pengurusan SIM online

DAFTAR PUSTAKA

- David, fred. D 2009. *Manajemen strategis konsep edisi 12. Selemba empat* jakarta.
- Effendy, 2007. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gusti Agung Rai , 2008. *Audit Kinerja Pada Sektor Publik Selemba Empat.* Jakarta
- Hadari, Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.
- Kasus Integrated Marketing Communication.* Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilam. 2005. *The ethics challenge in public service: a problem-solving guide.* Market street, san francisco: jossey-boss
- Moerir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta.Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja
- Nur Achmad Budi Yulianto, Dkk. 2018. *Metodelogi Penelitian Bisnis.*Malang: POLINEMA PRESS, Politekn Negeri Malang.
- Nurman, 2015. *Strategi Pembangunan Daerah.* Jakarta: PT. Rajagrafindo Presada.
- Rangkuti, Freddy. ((2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis*
- Salusu.j. 2015.pengambilan keputusan strategi; untuk organisasi publik dan organisasi non profit. Pt gramedia widiasarana indonesia.jakarta
- Sedarmayanti, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil edisi revisi.* PT.Refika Aditama, Bandung
- Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen sumber Daya Manusia (Human Resources Managemen) Jilid 2.* Jakarta: PT Toko Gunung Agung
- Sinambela,Lijan Poltak.Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta:Bumi
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B.* Bandung: Aflabeta
- Supardi.2005.*Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis.*Yogyakarta:UUI Press

Jurnal:

Andyka Hanandita (2014) Kualitas Pelayanan Perpanjang Sim Keliling Di polantas surabaya

Afrendi, Friega Jaya (2017) Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang

Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno Dkk (2015) Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri Di Stasiun Besar Malang).

M.Hamdani pratama (2015) strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya)

Satrio Sutrisno (2015) Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri Di Stasiun Besar Malang)

Undang-Undang:

Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.