



KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI KEPOLISIAN RESORT (POLRES) METRO BEKASI KOTA

Ivander Rafa Erol¹, Meirinawati²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya

A B S T R A K

ARTICLE INFO

Article history:

Received Maret 2025

Revised Maret 2025

Accepted Maret 2025

Available online Maret 2025

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, SIM, Polres Metro Bekasi Kota.

Keyword: Service Quality, Public Service, SIM, Metro Bekasi City Police Resort.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Metro Bekasi Kota menggunakan lima indikator Ban & Kim (2019): tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Latar belakang penelitian ini berangkat dari berbagai keluhan masyarakat, seperti proses yang berbelit, waktu tunggu lama, dan kurangnya transparansi dalam administrasi, meskipun telah diterapkan beberapa inovasi. Metode

penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbaikan dalam fasilitas pelayanan, seperti sistem antrian otomatis dan ruang tunggu yang lebih nyaman. Namun, efisiensi waktu pelayanan serta transparansi administrasi masih menjadi kendala utama. Petugas menunjukkan sikap responsif dan profesional, tetapi empati terhadap kelompok rentan masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan SIM di Polres Metro Bekasi Kota telah mengalami peningkatan, tetapi masih membutuhkan optimalisasi dalam aspek transparansi, efisiensi, dan profesionalisme petugas. Rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan pelatihan petugas, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan, serta penguatan pengawasan terhadap prosedur administrasi guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of driver's license (SIM) services at the Metro Bekasi City Police Resort (Polres) using the five indicators of Ban & Kim (2019): tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The background of this research stems from various public complaints regarding convoluted procedures, long waiting times, and a lack of transparency in administration, despite the implementation of several innovations. A descriptive qualitative research method was used, with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate improvements in service facilities, such as an automated queue system and a more comfortable waiting area. However, efficiency in service time and administrative transparency remain key challenges. Officers demonstrate responsiveness and professionalism, but empathy towards vulnerable groups still needs improvement. Overall, the quality of SIM services at Polres Metro Bekasi City has improved, but further optimization is needed in terms of transparency, efficiency, and officer professionalism. Recommendations include enhanced officer training, greater use of technology in services, and stricter oversight of administrative procedures to improve public satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan faktor utama dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, termasuk dalam layanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). Namun, di berbagai daerah, layanan SIM masih menghadapi berbagai tantangan, seperti birokrasi yang berbelit, waktu tunggu yang lama, dan kurangnya transparansi dalam administrasi. Keluhan masyarakat terhadap layanan SIM mencerminkan perlunya perbaikan dalam efisiensi, profesionalisme, serta pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Polres Metro Bekasi Kota menjadi salah satu institusi yang menangani permintaan layanan SIM dalam jumlah besar. Data menunjukkan adanya peningkatan jumlah pemohon SIM dari tahun ke tahun, mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan ini. Namun, meningkatnya permintaan juga diiringi dengan tantangan dalam menjaga efektivitas pelayanan, baik dari segi infrastruktur, prosedur, maupun kualitas sumber daya manusia.

Kualitas pelayanan SIM dapat dievaluasi melalui lima indikator utama menurut Ban & Kim (2019): tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya



tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Indikator-indikator ini membantu menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat. Meskipun beberapa perbaikan telah dilakukan, seperti penerapan sistem antrean otomatis dan peningkatan fasilitas ruang tunggu, masih terdapat kendala dalam transparansi administrasi dan efisiensi waktu pelayanan.

Di era digital, pemanfaatan teknologi menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Menurut Simarmata & Sutrisno (2022), digitalisasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, sekaligus mengurangi potensi maladministrasi. Selain itu, Mahmudi (2010) menjelaskan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan pilar utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, karena memungkinkan masyarakat untuk mengawasi dan menilai kinerja institusi pemerintahan secara objektif. Dengan demikian, selain pemanfaatan teknologi, peningkatan profesionalisme dan empati petugas juga menjadi faktor krusial dalam perbaikan layanan SIM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan SIM di Polres Metro Bekasi Kota berdasarkan indikator kualitas pelayanan. Dengan memahami keunggulan dan kekurangan layanan yang ada, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pihak kepolisian dalam mengoptimalkan pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memastikan kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SIM.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis Kualitas Pelayanan SIM Polres Metro Bekasi Kota. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam berbagai faktor yang memengaruhi partisipasi pemilih disabilitas, baik dari segi kebijakan, infrastruktur, maupun pengalaman langsung dari masyarakat.

Untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di Polres Metro Bekasi Kota. Teknik ini bertujuan untuk memahami jalannya prosedur pelayanan, mengukur waktu yang dibutuhkan dalam setiap tahapan, serta mengamati interaksi antara petugas dan masyarakat. Selain itu, observasi juga digunakan untuk menilai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan, seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan kejelasan prosedur. Seperti yang diungkapkan oleh Chandra (2020), observasi memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar prosedur yang ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan.

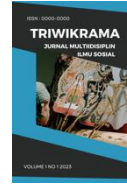
2. Wawancara

Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di Polres Metro Bekasi Kota. Teknik ini bertujuan untuk memahami jalannya prosedur pelayanan, mengukur waktu yang dibutuhkan dalam setiap tahapan, serta mengamati interaksi antara petugas dan masyarakat. Selain itu, observasi juga digunakan untuk menilai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan, seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan kejelasan prosedur. Seperti yang diungkapkan oleh Chandra (2020), observasi memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar prosedur yang ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tambahan dari sumber tertulis, seperti peraturan perundang-undangan, laporan tahunan Polres Metro Bekasi Kota, serta arsip internal terkait kebijakan dan prosedur pelayanan SIM. Dokumentasi ini berperan dalam memberikan konteks tambahan dan bukti tertulis yang mendukung temuan dari wawancara dan observasi. Chandra (2020) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan teknik penting dalam penelitian karena membantu memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap kebijakan dan implementasi pelayanan publik.

Narasumber yang dipilih dalam penelitian ini adalah informan- informan yang dianggap dapat memberikan informasi utama mengenai fokus kajian, yaitu kualitas pelayanan pengelolaan SIM di Polres Metro Bekasi Kota. Informan tersebut terdiri dari



pengguna layanan SIM, petugas yang terlibat dalam proses pengurusan SIM, serta pihak lain yang memiliki pengetahuan yang relevan dengan topik penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Metro Bekasi Kota berdasarkan lima indikator dari Ban & Kim (2019): tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelayanan serta mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Aspek tangibles mencakup kondisi fasilitas, sarana dan prasarana, serta tampilan petugas pelayanan. Di Polres Metro Bekasi Kota, berbagai perbaikan telah dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan pemohon SIM. Ruang tunggu kini lebih luas dan dilengkapi dengan pendingin udara serta kursi yang lebih nyaman, sehingga pemohon tidak perlu menunggu dalam kondisi yang tidak menyenangkan. Selain itu, sistem antrean otomatis telah diterapkan untuk mengatur pemohon secara lebih terstruktur dan menghindari antrean panjang yang tidak tertib.

Dari segi tampilan, petugas di Polres Metro Bekasi Kota kini menggunakan seragam yang lebih rapi dan dilengkapi dengan tanda pengenal yang jelas, sehingga masyarakat lebih mudah mengidentifikasi petugas yang bertanggung jawab di setiap tahapan pelayanan. Hal ini sesuai dengan penelitian Setiawan et al. (2019) yang

menyatakan bahwa tampilan fisik dan lingkungan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi layanan publik.

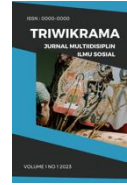
Namun, masih terdapat beberapa kekurangan dalam aspek tangibles. Papan informasi mengenai prosedur pengurusan SIM masih kurang jelas, sehingga beberapa pemohon mengalami kesulitan memahami langkah-langkah yang harus diikuti. Selain itu, fasilitas penunjang bagi kelompok rentan, seperti jalur khusus bagi penyandang disabilitas, masih terbatas.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability mencerminkan sejauh mana prosedur yang diterapkan berjalan secara konsisten dan sesuai standar operasional. Proses pengurusan SIM di Polres Metro Bekasi Kota telah mengalami perbaikan dalam hal kejelasan prosedur dan penggunaan sistem antrean otomatis yang lebih tertata. Penerapan sistem digital juga telah membantu mempercepat beberapa tahapan administrasi, seperti pendaftaran dan pembayaran biaya SIM, yang kini dapat dilakukan secara lebih transparan.

Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kendala terkait durasi pelayanan yang sering kali lebih lama dari estimasi waktu yang diberikan. Beberapa pemohon mengeluhkan bahwa meskipun sudah mendapatkan nomor antrean, mereka masih harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan, terutama saat jumlah pemohon meningkat. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Tjiptono, 2015) menegaskan bahwa pelayanan berkualitas harus memiliki keandalan dalam prosedur agar dapat memenuhi ekspektasi pengguna layanan.

Selain itu, meskipun sistem antrean telah diterapkan, masih ditemukan beberapa kasus di mana pemohon harus bertanya kepada petugas mengenai tahapan selanjutnya. Hal



ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah diperbaiki, sosialisasi terhadap prosedur layanan masih perlu ditingkatkan.

3. Responsiveness (Keresponsifan)

Responsiveness mencerminkan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat. Petugas di Polres Metro Bekasi Kota umumnya cukup responsif dalam memberikan informasi kepada pemohon, terutama melalui petugas informasi yang bertugas di area pelayanan. Pemohon dapat bertanya mengenai prosedur yang harus mereka jalani dan mendapatkan arahan dengan cukup jelas.

Namun, masih terdapat beberapa keluhan terkait responsivitas petugas di beberapa bagian layanan. Beberapa pemohon merasa bahwa petugas loket masih kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan mengenai tahapan proses atau kendala yang mereka hadapi. Menurut Umar et al. (2022), responsivitas dalam pelayanan publik sangat penting karena menentukan seberapa cepat dan efektif suatu institusi dapat menangani kebutuhan masyarakat.

Selain itu, meskipun petugas informasi telah disediakan, jumlahnya masih terbatas, sehingga pada jam-jam sibuk beberapa pemohon harus menunggu lama untuk mendapatkan arahan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah petugas atau penerapan sistem informasi digital yang lebih komprehensif dapat membantu mengatasi kendala dalam aspek responsiveness.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan. Di Polres Metro Bekasi Kota, berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan aspek ini, terutama dalam hal transparansi biaya dan kejelasan prosedur layanan. Pemohon kini dapat melihat estimasi biaya pengurusan SIM secara terbuka, sehingga mengurangi potensi praktik pungutan liar.

Selain itu, petugas juga mendapatkan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam melayani masyarakat. Hal ini sesuai dengan penelitian Mahmudi (2010) yang menyatakan bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Namun, meskipun telah ada peningkatan dalam aspek transparansi, beberapa pemohon masih merasa kurang yakin dengan konsistensi layanan. Misalnya, dalam beberapa kasus, informasi yang diberikan oleh petugas berbeda dengan yang diumumkan di papan informasi atau situs resmi. Ketidaksesuaian ini dapat menyebabkan kebingungan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan.

5. Empathy (Empati)

Empati mencerminkan sejauh mana petugas menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam. Di Polres Metro Bekasi Kota, petugas umumnya menunjukkan sikap ramah dan membantu pemohon, terutama bagi mereka yang



mengalami kendala dalam proses administrasi. Namun, perhatian terhadap kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas masih perlu ditingkatkan.

Fasilitas khusus bagi kelompok rentan masih terbatas, seperti jalur khusus untuk kursi roda dan kursi prioritas di ruang tunggu. Selain itu, beberapa petugas belum memiliki pelatihan khusus dalam menangani pemohon dengan kebutuhan khusus. Mahmudi (2010) menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya mengutamakan efisiensi, tetapi juga harus memperhatikan aspek humanis dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Selain itu, komunikasi petugas dalam memberikan arahan kepada pemohon masih bisa ditingkatkan. Beberapa pemohon yang gagal dalam ujian praktik SIM mengungkapkan bahwa mereka tidak mendapatkan penjelasan yang cukup mengenai kesalahan mereka, sehingga sulit bagi mereka untuk memperbaiki diri sebelum mencoba kembali. Hal ini menunjukkan bahwa empati dalam pelayanan tidak hanya mencakup sikap ramah, tetapi juga bagaimana petugas dapat memberikan bimbingan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dengan perbaikan dalam transparansi prosedur, peningkatan komunikasi petugas, dan penyediaan fasilitas yang lebih inklusif, diharapkan kualitas pelayanan SIM di Polres Metro Bekasi Kota dapat semakin optimal dan memenuhi harapan masyarakat

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan SIM di Polres Metro Bekasi Kota telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam berbagai aspek. Analisis menggunakan lima indikator Ban & Kim (2019)—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—menunjukkan adanya perbaikan pada fasilitas, prosedur, responsivitas petugas, transparansi pelayanan, serta kepedulian terhadap masyarakat.

Dari segi tangibles, perbaikan terlihat pada ruang tunggu yang kini lebih nyaman, bersih, dan ber-AC. Kursi yang memadai serta sistem antrean otomatis membantu mengurangi antrean panjang dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Selain itu, tampilan petugas yang lebih rapi dan profesional turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.

Dari aspek reliability, pelayanan SIM semakin dapat diandalkan dengan prosedur yang lebih jelas dan sistematis. Masyarakat kini lebih mudah memahami tahapan pengurusan SIM, mulai dari pendaftaran hingga pencetakan. Sistem antrean otomatis juga memastikan keteraturan layanan, dan informasi terkait pelayanan lebih mudah diakses melalui papan pengumuman serta media sosial resmi Polres Metro Bekasi Kota.

Dalam hal responsiveness, petugas menunjukkan peningkatan dalam kecepatan dan kesigapan melayani masyarakat. Selain membantu langsung di tempat pelayanan, petugas juga aktif menjawab pertanyaan dan keluhan melalui media sosial. Namun, jumlah petugas informasi masih terbatas, sehingga terkadang masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan arahan.

Dari sisi assurance, masyarakat merasa lebih percaya terhadap sistem pelayanan SIM yang kini lebih transparan dan bebas dari birokrasi yang berbelit. Petugas menerapkan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun), sehingga interaksi antara petugas dan pemohon menjadi lebih profesional dan nyaman. Meskipun begitu, praktik percaloan dari pihak luar masih menjadi tantangan dalam menjaga integritas layanan.

Dalam aspek empathy, Polres Metro Bekasi Kota semakin memperhatikan kebutuhan masyarakat yang beragam, terutama kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan masyarakat yang baru pertama kali mengurus SIM. Mereka mendapatkan prioritas dalam antrean dan bimbingan dari petugas. Namun, fasilitas khusus bagi penyandang



disabilitas masih terbatas, seperti jalur kursi roda dan kendaraan ujian yang telah dimodifikasi.

Secara keseluruhan, perbaikan dalam pelayanan SIM di Polres Metro Bekasi Kota telah menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Namun, tantangan terbesar ke depan adalah mempertahankan standar pelayanan yang sudah baik dan terus berinovasi agar lebih optimal.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan SIM, beberapa saran yang dapat diterapkan antara lain:

1. Menyediakan layanan SIM Keliling Malam Hari pada hari libur atau akhir pekan untuk pekerja yang tidak dapat mengurus SIM pada jam operasional reguler. Hal ini akan mempermudah masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu akibat pekerjaan atau aktivitas lainnya.
2. Menyediakan Fasilitas Tes SIM bagi Penyandang Disabilitas, termasuk kendaraan yang sudah dimodifikasi dan jalur ujian yang sesuai standar keselamatan bagi pemohon dengan kebutuhan khusus.
3. Memperbanyak kerja sama dengan sekolah atau universitas untuk Program SIM Remaja, yaitu edukasi dan pelatihan bagi siswa sebelum mereka memenuhi syarat usia untuk mendapatkan SIM, sehingga mereka lebih siap dalam berkendara.
4. Mengembangkan Tim Satgas Anti-Calo yang bertugas secara aktif mengidentifikasi dan menindak praktik percaloan di sekitar area pelayanan SIM guna memastikan proses yang transparan dan bebas pungli.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan penelitian ini. Terima kasih kepada pihak instansi Polres Metro Bekasi Kota yang telah memberikan data dan informasi yang diperlukan, serta kepada para masyarakat yang bersedia berbagi pengalaman mereka. Penulis juga berterima kasih kepada dosen pembimbing dan rekan-rekan yang telah memberikan masukan berharga dalam proses penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak dalam meningkatkan kualitas pelayanan surat izin mengemudi di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Simarmata, A., & Sutrisno, R. (2022). Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik: Meningkatkan Efisiensi dan Transparansi Birokrasi. Jakarta: Pustaka Administrasi.

Chandra, A. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Studi Kebijakan Publik. Jakarta: Pustaka Ilmu.

Setiawan, R., et al. (2019). Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2015). Service Quality & Customer Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, H., et al. (2022). Administrasi Publik dan Pelayanan Masyarakat. Jakarta: Gramedia.

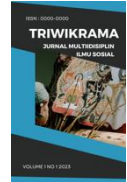
Dr. Teddy Chandra SE. MM Stefani Chandra B.Bus.Com MIB Layla Hafni. (2020).

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial

Volume 7, Number 8, 2025

E-ISSN: 2988-1986

Open Access:



Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Sage publications.