

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PERPANJANGAN SURAT IZIN
MENGEMUDI KENDARAAN BERMOTOR (C) TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SURAT
IZIN MENGEMUDI KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Oleh:

RIF'AN YUSUF SAIFULLOH
NPM 21801091140



ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS ISLAM MALANG

2025

RINGKASAN

Rif'an Yusuf Saifulloh, NPM 21801091140, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, **Kualitas Pelayanan Dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (C) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satuan Penyelenggaraan Administrasi Surat Izin Mengemudi Kota Malang.** Dosen Pembimbing I Prof. H. M. Mas'ud Said, MM, Ph.D, Dosen Pembimbing II Dr. Sunariyanto, S.Sos, M.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) C serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Kota Malang. Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam pemerintahan yang harus diberikan dengan prima dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Temuan penelitian mengidentifikasi lima indikator utama yakni bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (C) dalam kepuasan masyarakat di Satuan Penyelenggaraan Administrasi Surat Izin Mengemudi Kota Malang telah berjalan dengan baik. Kemudian upaya pelayanan juga dinilai baik karena memenuhi 3 indikator yang mana Satpas Kota Malang telah melaksanakan pemenuhan sistem keluhan dan saran yang dilakukan melalui berbagai saluran seperti kotak saran di area pelayanan, *call center*, WA Bot Simpati, serta media sosial resmi seperti Instagram dan Facebook yang dapat mudah diakses oleh masyarakat. Kemudian survei periodik yang dilakukan dengan berbagai metode, seperti kuesioner manual, kotak saran, media sosial, dan formulir digital, yang memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik secara mudah dan beragam. Yang terakhir ialah Satpas Kota Malang telah menerapkan analisis pelayanan secara rutin melalui evaluasi internal dan survei kepuasan masyarakat guna mengidentifikasi serta mengatasi hambatan pelayanan sejak dini.

Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang masih menjadi catatan penting. Faktor pendukung terdiri dari : kesadaran masyarakat akan pentingnya SIM, Fasilitas yang memadai, dan kualitas sumber daya Satpas yang mempunyai. Sedangkan faktor penghambatnya ialah kondisi antrian yang kurang kondusif, yang menyebabkan lamanya waktu tunggu dan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Kondisi ini diperparah dengan adanya praktik percaloan, yang muncul akibat ketidakefisienan sistem pelayanan serta rendahnya kesadaran hukum sebagian masyarakat

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Faktor Pendukung dan Penghambat

SUMMARY

Rif'an Yusuf Saifulloh, NPM 21801091140, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, **Service Quality in the Extension of Motor Vehicle Driving License (C) Regarding Public Satisfaction at the Malang City Driving License Administration Service Unit**. Supervisor I Prof. H. M. Mas'ud Said., MM., Ph.D, Supervisor II Dr. Sunariyanto, S.Sos.,M.

This study aims to describe and analyze the quality of service in the extension of the C Driving License (SIM) and its influence on public satisfaction at the Malang City Driving License Administration Service Unit (Satpas). Public service is an important aspect in government that must be provided optimally and oriented to the needs of the community. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research findings identified five main indicators, namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy which indicate that the quality of service in the extension of Motor Vehicle Driving Licenses (C) in public satisfaction at the Malang City Driving License Administration Unit has been running well. Then the service efforts were also considered good because they met 3 indicators in which the Malang City Satpas had implemented the fulfillment of the complaint and suggestion system which was carried out through various channels such as suggestion boxes in the service area, call centers, WA Bot Simpati, and official social media such as Instagram and Facebook which can be easily accessed by the public. Then periodic surveys were carried out using various methods, such as manual questionnaires, suggestion boxes, social media, and digital forms, which allowed the public to provide feedback easily and in a variety of ways. The last is that the Malang City Satpas has implemented routine pre-service analysis through internal evaluations and public satisfaction surveys in order to identify and overcome service obstacles early on. The supporting factors and inhibiting factors in the implementation of services are still important notes. Supporting factors consist of: public awareness of the importance of SIM, adequate facilities, and the quality of qualified Satpas resources. Meanwhile, the inhibiting factor is the less conducive queue conditions, which cause long waiting times and inconvenience for the community. This condition is exacerbated by the existence of brokering practices, which arise due to the inefficiency of the service system and the low legal awareness of some people

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction, Supporting and Inhibiting Factors*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara sebagai organisasi publik pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat (Arliman, 2018). Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik dalam pemerintahan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pelayanan publik sudah menjadi sorotan utama dalam pelaksanaan pemerintahan suatu negara. Hal ini dikarenakan pelayanan publik bukan hanya dianggap sebagai aktivitas sambilan saja tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Akan tetapi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang menjadi hak mereka sebagai warga negara yang wajib diberikan oleh pemerintah sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan elemen krusial dalam mendukung kelangsungan operasional pemerintahan, baik di tingkat nasional

maupun daerah. Isu ini masih menjadi pembahasan utama di lingkungan birokrasi, khususnya terkait upaya mewujudkan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pemerintah dan masyarakat. Pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik mencakup aparat pemerintah pusat maupun daerah serta Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki kewenangan dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Sementara itu, yang disebut sebagai penerima layanan publik adalah individu, kelompok masyarakat, atau entitas hukum yang memiliki hak untuk menerima dan kewajiban terhadap layanan yang diberikan (Muniman, Said, & Sekarsari, 2022:95). Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur Negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat (Siagian, 2012).

“Selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada etika dan prinsip-prinsip profesionalisme seperti akuntabel, efisiensi, efektivitas, netralitas, integritas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.”(Gusriani, Uci. 2015:5-7)

Pelayanan publik oleh pemerintah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mewujudkan pelayanan prima. Perubahan besar pada seluruh aspek kehidupan masyarakat menjadi alasan adanya reformasi baik di bidang politik, ekonomi, sosial maupun hukum. Hal ini juga

diikuti dengan adanya tuntutan *good governance* dari berbagai pihak. Munculnya pelayanan yang harus menyesuaikan dengan perkembangan serta lingkungan yang berubah sangat cepat menjadi masalah yang menjadi perhatian bersama. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi perbincangan yang kian menarik. “Otonomi Daerah merupakan suatu kesempatan bagi daerah untuk mengaktualisasikan dan mengoptimalkan potensi yang ada di daerah. Dengan segala kewenangan yang ada pada daerah yang telah diatur dalam peraturan yang berlaku, daerah harus bisa menjalankan dan melaksanakan kewenangan tersebut secara optimal dengan segala kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh masing-masing daerah.” (Abdul, 2017:3).

Berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar 1945 negara wajib melayani setiap warga negaranya dalam rangka memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum. “Pelaksanaan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat membuat kekecewaan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan berdampak kepada kepuasan publik terhadap penyelenggara pelayanan.” (Undang-Undang No. 25 Tahun. 2005).

Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Malang Jumlah penduduk dari hasil sensus per September 2020, tercatat sebanyak 843.810 jiwa. Rata-rata laju pertumbuhan penduduk di Kota Malang mulai 2010 hingga 2020 mengalami laju pertumbuhan sebesar 0,27 persen pertahunnya. Lebih lanjut disampaikan, jika dari

jumlah 843.810 jiwa ini, merupakan hasil penambahan atau peningkatan sebanyak 23.567 jiwa. Di mana pada hasil sensus 2010, tercatat hasil sebanyak 820.243 jiwa.

Pelayanan Pembuatan SIM C merupakan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. Dengan demikian masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) C. Menurut pasal 77 Ayat (1) UU No 22 Tahun 2009 Surat Izin Mengemudi (SIM) 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.

Dalam pemberian para pemohon SIM C baru di Kantor Satpas menjalankan dan melaksanakan prosedur dan tahapan pembuatan SIM C dengan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, peluang untuk mengembangkan pelayanan publik yang tepat sasaran perlu mendapatkan perhatian yang serius. Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkatnya pengguna jalan kebutuhan untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) pun kian hari semakin meningkat. Dimana pemberian pelayanan administrasi maupun lalu lintas, seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan buku Pemilik Kendaraan

Bermotor (BPKB) berorientasi pada prinsip yang cepat dan mudah dengan tidak mengabaikan identifikasi dan perpanjangan surat. Sehingga Satpas Kota Malang memiliki kebijakan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan SIM C di antaranya adalah pembaharuan terhadap sarana dan prasarana/ infrastruktur juga merupakan kebijakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian Memberikan keringanan prosedur terhadap pemohon SIM C yang buta huruf, yang diakibatkan pendidikan yang rendah. Hal tersebut dibuktikan dengan pemberian kesempatan kepada masyarakat pemohon SIM C untuk dapat belajar membaca selama 2 bulan. Ini dilakukan agar masyarakat dapat memiliki SIM C secara mudah mengingat ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan roda dua yang sangat besar.

Berikutnya adanya program SIM keliling kepada masyarakat pemohon, bertujuan agar mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan terutama bagi yang tidak sempat ke instansi dan yang letak rumahnya jauh dari instansi. Ada juga sosialisasi program-program instansi unit SIM Polres Malang, dibuktikan dengan dilakukannya sosialisasi di sekolah-sekolah dan instansi lain bertujuan untuk mengenalkan kepada masyarakat tentang informasi yang akan diberikan instansi.

Pada pelaksanaannya, pembaruan kebijakan dan program yang dilakukan oleh Satpas Kota Malang tidak berjalan dengan efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara yang telah penulis simpulkan bahwa dimana pelayanan SIM Satpas Malang mengalami masalah dalam mengurus perpanjangan Surat Izin

Mengemudi (SIM) seperti proses yang tidak praktis seperti contoh *“ini mas saya datang dari jam 8 pagi lalu dilempar – lempar disuruh Tanya ke bapak ini terus bapak ini sangat ribet mas, Urusan yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus menunggu keputusan dan enggan menyisihkan waktu untuk urusan penting ini.”* (Sumber: Narasumber Kale, 2 Agustus 2022, Pukul 10.00).

Alasan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan atau perpanjangan SIM C di Polres Satpas Malang yakni masyarakat pemohon perpanjangan SIM C menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dan tidak sulit, dengan hal ini seharusnya instansi memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik. Faktor instansi, yakni memulihkan citra Instansi unit SIM Polres Malang bahwa instansi tidaklah menyelenggarakan pelayanan yang berbelit-belit seperti anggapan masyarakat akan tetapi telah melakukan perbaikan dengan pemberian pelayanan yang maksimal dan bersahabat. “faktor Pendukung peningkatan pelayanan pembuatan SIM C di Polres Satpas Malang, adalah petugas berkualitas hal ini dibuktikan dengan lamanya masa kerja mereka dan seringnya mereka mengikuti seminar-seminar dan pendidikan tentang pelayanan *publik*” (Vendi, 2015:4).

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang Berdasarkan wawancara yang telah penulis simpulkan bahwa dimana pelayanan SIM Satpas Malang mengalami

masalah dalam mengurus perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) seperti proses yang tidak praktis seperti contoh “*ini mas saya datang dari jam 8 pagi lalu dilempar – lempar disuruh Tanya ke bapak ini terus bapak ini sangat ribet mas*” *Urusan yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus menunggu keputusan dan enggan menyisihkan waktu untuk urusan penting ini.* (Sumber: Wawancara Kale, 2 Agustus 2022, Pukul 10.00).

Masyarakat pemohon Perpanjangan SIM C menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dan efisien. Satpas Kota Malang sebagai instansi memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan melayani masyarakat dengan baik. Selain itu, peningkatan pelayanan pada perpanjangan SIM juga dipengaruhi oleh pelayanan petugas Satpas Kota Malang.

Seperti menurut salah satu masyarakat yang membuat perpanjangan SIM C di Satpas Kota Malang. Menurut salah satu informan yang bernama Kale, terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan SIM seperti Pelayanan yang tidak efektif seperti dilempar-lemparkan ke petugas satu ke petugas lainnya, sehingga waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk mengurus perpanjangan SIM C menjadi lama. Dengan demikian kualitas pelayanan pada Satpas Kota Malang sangatlah penting untuk menunjang kelancaran dalam perpanjangan SIM. Adanya pelayanan yang baik dan efisien dapat mewujudkan keinginan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan gambaran latar belakang permasalahan diatas, maka akan dilakukan penelitian yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (C) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satuan Penyelenggaraan Administrasi Surat Izin Mengemudi Kota Malang*”. Dari penelitian ini diharapkan kualitas pelayanan pengelolaan SIM di Satpas Kota Malang sudah berorientasi pada kepuasan pengguna jasa dengan tidak meninggalkan dimensi kualitas pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang serta uraian permasalahan di atas dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat Di Satpas Kota Malang?
2. Bagaimana upaya Satpas Kota Malang meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) Di Satpas Kota Malang?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat Di Satpas Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah penelitian maka dapat ditetapkan tujuan penelitian :

1. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat Di Satpas Kota Malang.
2. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis upaya Satpas Kota Malang meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) Di Satpas Kota Malang.
3. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor (C) terhadap kepuasan masyarakat Di Satpas Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan pada penelitian ialah agar dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi sebuah karya yang dapat dijadikan referensi dalam memperkaya keilmuan Administrasi Publik yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan Surat Izin

Mengemudi (SIM) pada Satpas Kota Malang dan dapat dijadikan sebagai inspirasi akademisi lain untuk melakukan penelitian dalam topik yang sama, atau topik-topik diferensiasinya, dengan tujuan memberikan kontribusi bagi masyarakat pemohon SIM C.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Satpas Kota Malang

Memberikan saran sebagai masukan bagi pihak-pihak berkepentingan seperti Kepolisian untuk mengetahui kualitas pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) C. Berdasarkan tingkat kepuasan Masyarakat atau pada unit Satpas Kota Malang.

b. Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat dalam pengurusan SIM mengerti hak dan kewajiban dalam pelayanan publik.

1.5 Sistematika Pembahasan

Bab I Pendahuluan :

Pada bab ini membahas tentang konteks penelitian yang berisi alasan dari penyusun mengambil penelitian ini, fokus penelitian berisikan pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab pada penelitian ini, tujuan dan kegunaan penelitian adalah sesuatu yang dicapai dari sebuah penelitian.

Bab II Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisi tentang persepsi, pelayanan publik, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, Surat Izin Mengemudi (SIM), Perpanjangan Surat Izin Mengemudi C.

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, keabsahan data.

Bab IV Pembahasan

Dalam bab ini berisi gambaran umum daerah penelitian, analisis data, serta hasil pembahasan.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab penutup ini berisikan kesimpulan yang dipaparkan penyusun secara keseluruhan dan saran-saran serta kemudian diakhiri dengan daftar pustaka sebagai rujukan penyusun skripsi.

BAB VII

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (C) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satuan Penyelenggaraan Administrasi Surat Izin Mengemudi Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Satpas Kota Malang memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, namun masih dihadapkan pada beberapa kendala yang perlu dibenahi.

Pertama, kualitas pelayanan yang mencakup aspek bukti langsung (*tangibles*) Dari segi bukti fisik, fasilitas yang tersedia di Satpas Kota Malang cukup lengkap dan bersih, mulai dari ruang tunggu, toilet, loket pelayanan, hingga area uji praktik. Penerapan teknologi seperti antrean digital dan pendaftaran online juga menjadi poin plus. Namun, keterbatasan ruang saat antrian membludak dan kurangnya penyebaran informasi visual mengenai alur pelayanan masih menjadi kelemahan. Oleh sebab itu, pengembangan infrastruktur pelayanan serta pemanfaatan media informasi harus terus ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih nyaman dan terbantu selama proses pelayanan.

Kedua, Kehandalan (*Reliability*) Keandalan pelayanan di Satpas Kota Malang dapat dikatakan cukup baik. Petugas mampu memberikan pelayanan

sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan. Masyarakat umumnya mendapatkan pelayanan yang konsisten, terutama dalam proses verifikasi data dan pengambilan SIM. Namun, pada waktu-waktu tertentu ketika terjadi lonjakan jumlah pemohon, keandalan pelayanan sedikit menurun akibat keterbatasan SDM dan fasilitas, sehingga menyebabkan penumpukan antrian. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan dapat terus ditingkatkan melalui penyesuaian kapasitas operasional dengan volume pemohon.

Ketiga, Daya Tanggap (Responsiveness) Petugas di Satpas menunjukkan sikap yang responsif terhadap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat. Mereka cepat dalam menanggapi keluhan serta sigap dalam memberikan bantuan, termasuk dalam mengarahkan pemohon yang belum memahami prosedur. Responsivitas ini juga terlihat dari adanya layanan berbasis digital seperti WhatsApp Bot Simpati, yang memberikan akses cepat terhadap informasi. Meskipun demikian, keterbatasan dalam menyebarluaskan informasi layanan kepada masyarakat luas menjadi catatan penting agar daya tanggap tidak hanya sebatas reaktif, tetapi juga proaktif.

Keempat, Jaminan (Assurance) dari aspek jaminan, petugas menunjukkan profesionalisme yang baik melalui keterampilan, keramahan, serta kejelasan informasi yang disampaikan. Hal ini diperkuat dengan partisipasi aktif mereka dalam berbagai pelatihan peningkatan kualitas kerja. Keberadaan sertifikat pelatihan menjadi bukti bahwa petugas memiliki kompetensi dalam memberikan

rasa aman dan kepercayaan kepada pemohon. Namun, tantangan tetap muncul ketika ada praktik calo, yang merusak citra jaminan atas keadilan dan transparansi pelayanan. Oleh karena itu, penguatan pengawasan dan pengendalian internal perlu lebih ditingkatkan.

Kelima, Bukti Fisik (Tangibles), dari segi bukti fisik, fasilitas yang tersedia di Satpas Kota Malang cukup lengkap dan bersih, mulai dari ruang tunggu, toilet, loket pelayanan, hingga area uji praktik. Penerapan teknologi seperti antrean digital dan pendaftaran online juga menjadi poin plus. Namun, keterbatasan ruang saat antrian membludak dan kurangnya penyebaran informasi visual mengenai alur pelayanan masih menjadi kelemahan. Oleh sebab itu, pengembangan infrastruktur pelayanan serta pemanfaatan media informasi harus terus ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih nyaman dan terbantu selama proses pelayanan.

Kemudian, dari sudut pandang teori kepuasan masyarakat Kotler dan Keller dalam (Hasan, 2020:90-91), pelayanan yang diberikan oleh Satpas Kota Malang telah mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dibuktikan dengan beberapa indikator berikut:

Pertama, Sistem keluhan dan saran (*suggestion and recommended*). Yang mana sistem keluhan dan saran yang diterapkan oleh Satpas Kota Malang telah dijalankan secara terbuka dan terintegrasi melalui berbagai saluran, seperti kotak

saran di area pelayanan, call center, WA Bot Simpati, serta media sosial resmi seperti Instagram dan Facebook. Masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aduan secara langsung maupun online, termasuk melalui jalur aduan ke Polres jika ditemukan dugaan penyimpangan. Setiap keluhan yang masuk dicatat, didisposisikan kepada petugas yang bertanggung jawab, dan ditindaklanjuti sesuai tingkat urgensinya—baik secara langsung maupun melalui evaluasi internal. Prosedur ini menunjukkan bahwa Satpas Kota Malang tidak hanya menyediakan akses pengaduan yang jelas dan mudah dijangkau, tetapi juga menunjukkan komitmen terhadap transparansi, akuntabilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Kedua, survei periodik menunjukkan bahwa Satpas Kota Malang telah secara konsisten melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai sarana evaluasi dan perbaikan layanan. Survei dilakukan melalui berbagai metode, seperti kuesioner manual, kotak saran, media sosial, dan formulir digital, yang memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik secara mudah dan beragam. Satpas juga bekerja sama dengan institusi seperti Universitas Muhammadiyah Malang, Kemenpan RB, dan Puslitbang Polri dalam pelaksanaan dan analisis survei, termasuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survei ini telah digunakan untuk melakukan berbagai inovasi, seperti perbaikan sistem antrean dan penguatan layanan informasi publik melalui WA Bot Simpati Malang

Kota. Dengan penerapan survei periodik, Satpas Kota Malang menunjukkan komitmennya dalam membangun pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat dan memperkuat akuntabilitas melalui evaluasi berkelanjutan.

Ketiga, Satpas Kota Malang telah menerapkan analisis pelayanan secara rutin melalui evaluasi internal dan survei kepuasan masyarakat guna mengidentifikasi serta mengatasi hambatan pelayanan sejak dini. Evaluasi ini mencakup kesiapan petugas, kelancaran prosedur, ketersediaan fasilitas, dan efektivitas informasi. Hasilnya mendorong perbaikan nyata seperti optimalisasi sistem antrean online dan pengembangan WA Bot Simpati, yang secara keseluruhan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang masih menjadi catatan penting. Faktor pendukung terdiri dari : kesadaran masyarakat akan pentingnya SIM, Fasilitas yang memadai, dan kualitas sumber daya Satpas yang mempunyai. Sedangkan faktor penghambatnya ialah kondisi antrian yang kurang kondusif, yang menyebabkan lamanya waktu tunggu dan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Kondisi ini diperparah dengan adanya praktik percaloan, yang muncul akibat ketidakefisienan sistem pelayanan serta rendahnya kesadaran hukum sebagian masyarakat. Keberadaan calo tidak hanya menurunkan kepercayaan terhadap instansi publik, tetapi juga bertentangan dengan prinsip keadilan, efisiensi, dan transparansi dalam pelayanan sebagaimana

diatur dalam Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014 dan asas pelayanan dalam UU Pelayanan Publik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun Satpas Kota Malang telah berupaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan, serta keberhasilan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat masih memerlukan upaya berkelanjutan, terutama dalam membenahan sistem antrian, edukasi publik, dan pemberantasan praktik percaloan. Pelayanan yang berkualitas dan berintegritas hanya dapat terwujud apabila semua elemen baik penyelenggara maupun pengguna layanan berpartisipasi aktif dalam menciptakan ekosistem pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

6.2 Saran

Berangkat dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor (C) Dalam Kepuasan Masyarakat di Satuan Penyelenggaraan Administrasi Surat Izin Mengemudi Kota Malang sebagai berikut :

1. Perlu adanya digitalisasi layanan dan antrean terintegrasi agar proses layanan menjadi praktis sehingga tidak memerlukan waktu yang lama, digitalisasi layanan dan antrean yang terintegrasi dapat dilakukan dengan adanya aplikasi mobile dan layar sentuh di tempat pelayanan (anjungan antrean) yang akan bermanfaat untuk meminimalisir penumpukan antrean yang membludak serta

memangkas waktu antran agar lebih memiliki waktu tunggu yang singkat kemudian juga dapat meningkatkan transparansi dan kepastian.

2. Perlu adanya *One Stop Service* (Pelayanan Satu Pintu) , yang berguna untuk penataan ulang alur pelayanan melalui sistem pelayanan satu pintu, sehingga pemohon SIM tidak lagi harus berpindah-pindah antar meja atau bagian. Dengan pelatihan khusus, petugas pelayanan dapat diberikan kemampuan untuk menangani seluruh tahapan perpanjangan SIM, mulai dari pendaftaran, verifikasi, hingga pencetakan. Hal ini akan mempersingkat waktu pelayanan serta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih efisien dan nyaman.
3. Perlu adanya penyediaan pojok edukasi dan pendampingan bagi kelompok rentan, Bagi pemohon yang memiliki keterbatasan, seperti buta huruf, lansia, atau masyarakat berpendidikan rendah, penting untuk menyediakan fasilitas pojok edukasi SIM yang memuat informasi visual dan simulasi sederhana mengenai prosedur perpanjangan SIM. Selain itu, penempatan pendamping atau relawan yang membantu proses pengurusan dapat menjadi solusi agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan dengan baik dan setara.
4. Perlu adanya peningkatan evaluasi layanan melalui sistem umpan balik langsung, Satpas disarankan untuk menyediakan perangkat tablet atau form digital di area keluar kantor untuk memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik langsung terkait kualitas pelayanan yang diterima. Evaluasi ini akan membantu pihak instansi mengetahui area yang masih perlu ditingkatkan serta memicu budaya kerja yang adaptif terhadap masukan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, S. (2017, Juli 28). *Otonomi Daerah Esensi, Tujuan dan Manfaatnya Bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*. Diambil kembali dari Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung:
<https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/otonomi-daerah-esensi-tujuan-dan-manfaatnya-bagi-provinsi-kepulauan-bangka-belitung> (Diakses pada 16 Februari 2021)
- Anwar, Izmi, A. N., & Kurniawan, A. W. (2023). Pengaruh Keterampilan, Pengetahuan dan Kemampuan SDM Terhadap Kinerja Karyawan Agroindustri di Kelurahan Mataran Kecamatan Anggeraja. *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, Vol. 2 No. 2, 349-359.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arliman, L. (2018). Keterbukaan Informasi Publik Untuk Mendukung Kinerja ASN yang Berkarakter dan Proporsional. *Jurnal Cendikia Hukum*. Vol 3, No 2 ,
<https://e-jurnal.stih-pm.ac.id/index.php/cendekeahukum/article/view/18>.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectation*. United States of America: The Free Press.
- Budi, I. (2000). *Total Quality Management: Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.
- Databoks.com. (2024, November 11). *Jumlah Penduduk Kota Malang 885,27 Ribu Jiwa Data per 2024*. Diambil kembali dari Databoks.com:
<https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/2f7622aa72eff81/jumlah-penduduk-kota-malang-885-27-ribu-jiwa-data-per-2024#:~:text=Jumlah%20penduduk%20di%20Kota%20Malang,lebih%20tinggi%20dibanding%20Desember%202021>. (Diakases Pada 15 Maret 2025)
- Djam'an, S., & Aan, K. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Fandy, T. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Fazirah, E. N., Sunariyanto, & Abidin, A. Z. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) (Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak PengendalianPenduduk Dan Keluarga Berencana Kota). *Jurnal Respon Publik*. No. 16 No. 9, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/17961/13621.93-104>.
- Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, L., Thalhah, S. Z., Rakhman, C. U., . . . Arisah, N. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Tahta Media Group.
- Hasan, S. (2020). *Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan (Upaya Membangun BUMD)*. Serang: Media Madani.
- Hermansyah. (2013). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satlantas Polresta Samarinda. *Portal Karya Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman*. Vol.1 No.2, <https://portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1036>.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Jufrizen, & Hadi, F. P. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Sains Manajemen*, Volume 7 No 1, 35-54.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia . (2021). *Surat Izin Mengemudi (SIM)*. Diambil kembali dari Kepolisian Negara Republik Indonesia: [https://polri.go.id/sim#:~:text=SIM%20\(Surat%20Ijin%20Mengemudi\)%20adalah,dan%20trampil%20mengemudikan%20kendaraan%20bermotor](https://polri.go.id/sim#:~:text=SIM%20(Surat%20Ijin%20Mengemudi)%20adalah,dan%20trampil%20mengemudikan%20kendaraan%20bermotor). (Diakses pada 05 November 2024)
- Kloter, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Lembang, C. S. (2017). *Pelaksanaan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Wilayah Hukum Polres Tana Toraja Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Optimal [Skripsi]*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Maryati, A., Arbain, T., & Syafar, M. R. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Koantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, Vol. 5 No.1, <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp/article/view/7893>.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edisi 3*. United State Of America: SAGE Publications, Inc.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Muniman, Said, M. M., & Sekarsari, R. W. (2022). Kualitas Pelayanan Pulik Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. *Jurnal Respon Publik*. Vol 16 No 10, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/18742>.95-105.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen jasa terpadu : Total service management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noeng, M. (1998). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake.
- Pemerintah Kota Malang. (2024). *Profil Kota Malang*. Diambil kembali dari Pemerintah Kota Malang;: <https://malangkota.go.id/#profil> (Diakses Pada 15 Maret 2025)
- Permatasari, L. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan SIM Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Satlantas Polres Jember.
- Prasojo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.

- Pratama, R. Y., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, Vol 12, No 4, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/41397>.
- Putra, L. R., Afifuddin, & Nadia, K. H. (2022). *Implementasi Kebijakan Program Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR) Sebagai Wujud Open Government Policy Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro*. Malang: Repository Universitas Islam Malang.
- Putri, S. N., Said, M. M., & Khoiron. (2024). Inovasi SEKARPUTIH PINTAR Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik PAda Kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegalampel Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Respon Publik*. Vol. 18 No, 7, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/26306/19946>. 10-20.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: CV. Tahta Media Group .
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Tahta Media Group.
- Robert. (1996). *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saebani, B. A., & Afifuddin. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Satuan Lalu Lintas Polresta Malang Kota . (2024). *Visi dan Misi Satlantas Polresta Malang Kota*. Diambil kembali dari Satuan Lalu Lintas Polresta Malang Kota ;: <https://satlantasmalangkota.wordpress.com/tentang-kami/visi-dan-misi> (Diakses Pada 20 Maret 2025)
- Siagian, S. P. (2012). *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumardi, Setiawati, B., & Suryani, L. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C Di Polres Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*. Vol. 3 No. 2, <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/305>.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jilid 1*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Umam, I., Muchsin, S., & Sunariyanto. (2022). STRATEGI PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS SMART CITY DI KOTA MALANG (Studi Kasus Pada Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*. Vol. 16 No. 11, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/19274/14496>. 19-23.
- Umar, H. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramdia.
- Vendi, V. (2015). *Optimalisasi Pelayanan Pembuatan SIM C di Satlantas Kepolisian Resort Kota Malang [Skripsi]*. Malang: (Diakses pada 08 Agustus 2022).
- Wahyuni, E. (2007). *Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Kesatuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Sidoarjo [Skripsi]*. Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Widodo, S., Ladyani, F., Arsianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M., . . . Rogayah. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. Pangkalpinang: CV Science Techno Direct.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenamedia group.

