



**Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Kinerja Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi
(SIM) Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung**

Skripsi

Oleh

Inia Arjani

2014310052

Bandung

2019



**Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Kinerja Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi
(SIM) Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung**

Skripsi

Oleh

Inia Arjani

2014310052

Pembimbing

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



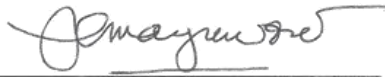
Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : Inia Arjani
Nomor Pokok : 2014310052
Judul : Kinerja Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada tanggal 9 Januari 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merekap anggota
Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

: 

Sekretaris
Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

: 

Anggota
Dr. Ulber Silalahi, M.A.

: 

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Inia Arjani

NPM : 2014310052

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Kinerja Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 2 Januari 2019



Inia Arjani

ABSTRAK

Nama : Inia Arjani
NPM : 2014310052
Judul : Kinerja Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM)
Perpanjangan
Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung

Fokus penelitian ini adalah pengukuran tingkat kinerja pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kinerja berdasarkan persepsi pengguna layanan di layanan perpanjangan perpanjangan surat izin mengemudi Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung. Penelitian ini menggunakan 3 dimensi pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Neil Carter, Rudolf Klein dan Patricia Day terdiri dari dimensi *input*, *process*, dan *output* yang menghasilkan 3 kategori tingkat yaitu rendah, sedang, dan tinggi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner dan wawancara. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 155 responden pengguna layanan. Jumlah responden perpanjangan perpanjangan SIM Keliling Online sebanyak 87 orang dan Outlet BTC sebanyak 68 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kinerja program layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet BTC kecenderungan pada kategori antara sedang ke tinggi karena tidak berbeda jauh antara jumlah persentase dengan kinerja layanan yang diselenggarakan. Berdasarkan hasil uji beda Kruskal Wallis memiliki perbedaan hasil pada kinerja keseluruhan dan kinerja proses dikarenakan terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja pelayanan dengan perpanjangan SIM Keliling Online dan layanan Outlet BTC dari kinerja keseluruhan (8.116) dan dari kinerja *process* (19.308).

Kata Kunci: pelayanan publik, kinerja program pelayanan, dimensi kinerja.

ABSTRACT

Name : Inia Arjani
NPM : 2014310052
*Title : Service Performance for Extension of Online Mobile Driving
Permits and Outlets Bandung Polrestabes*

The focus of this study is the measurement of the level of performance of the service for the extension of driving licenses for Online Mobile and BTC Outlets Bandung Polrestabes. This study aims to describe the level of performance based on the perceptions of users of services in the extension service for driving licenses of Mobile Online and BTC Outlets Bandung Polrestabes. This study uses 3 dimensions of performance measurement proposed by Neil Carter, Rudolf Klein and Patricia Day consisting of the dimensions of input, process, and output which produce 3 categories of levels, namely low, medium, and high.

This study uses descriptive quantitative research methods using questionnaire data collection and interview methods. The samples taken in this study were 155 respondents using service. The number of respondents extended the extension of the Keliling Online driving license as many as 87 people and BTC Outlets as many as 68 people.

The results of this study indicate the level of performance of the service program for extending driving licenses around Online and BTC Outlet tendencies in the category of medium to high because it does not differ greatly between the number of percentages with the performance of services held. Based on the results of the Kruskal Wallis difference test, there were differences in results on overall performance and process performance because there were significant differences between service performance and the extension of Mobile Mobile SIM and BTC Outlet services from overall performance (8,116) and from process performance (19.308).

Keywords: public services, service program performance, performance dimensions.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kinerja Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung” guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan S1 pada jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak dan Ibu yang terlibat dalam memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, yang selalu mendoakan, dan menemani penulis saat dalam proses penyusunan skripsi. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Pius Sugeng Prasetyo. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
2. Tutik Rachmawati, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan Trisno Sakti Herwanto, S.I.P., MPA. selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
3. Hubertus Hasan, Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan masukkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen, staf, karyawan administrasi, dan pekarya di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Parahyangan, yang telah membantu penulis dalam mendukung kegiatan perkuliahan selama ini.
5. Bapak Aiptu Deden, Bapak Bripka Andri, Bapak Brigadir Bripkol Sandi dan Bapak Aipda Ayat, petugas kepolisian Satlantas Polrestabes Bandung yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu peneliti dalam melakukan pengambilan data.

6. Keluarga besar penulis, khususnya kepada Abah, Mama, Kakang, dan Teteh yang selalu memberikan doa dan dukungan penuh ketika penulis menyusun skripsi.
7. Teman-teman terdekat Arina Marsha, Bulan Kancanawangi, Fidia Azizia, Hanna Fauziah, S.AP., dan Wynni Noveria yang selalu menemani, mendukung, dan menghibur peneliti selama kuliah dan skripsi.
8. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Dan terakhir, Andhika Dwiantara Poetra, S.ST (TD).

Semoga Allah SWT akan membalas setiap orang yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, 2 Januari 2019

Inia Arjani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II	14
KERANGKA TEORI	14
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	14
2.2 Pengertian Kinerja Pelayanan Publik.....	15
2.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik.....	18
2.4 Dimensi Kinerja Pelayanan Publik.....	21
2.4.1 <i>Input</i>	22
2.4.2 <i>Process</i>	24
2.4.3 <i>Output</i>	25
2.5 Model Penelitian	26
2.6 Hipotesis.....	27
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.3 Operasionalisasi Variabel	31

3.4 Pengumpulan Data	37
3.5 Skala Pengukuran	37
3.5.1 Uji Validitas	39
3.5.2 Uji Reliabilitas	41
3.6 Analisa Data	44
BAB IV	45
PROFIL PENELITIAN	45
4.1 Visi dan Misi Satlantas Polrestabes Bandung	45
4.2 Struktur Organisasi Regident Satlantas Polrestabes Bandung	46
4.3 Tugas dan Fungsi Satlantas Polrestabes Bandung	47
4.4 Pelayanan Perpanjangan SIM Keliling Online	48
4.5 Pelayanan Perpanjangan SIM Outlet BTC Fashion Mall	49
4.5.1 Waktu pelayanan penerbitan SIM	50
4.5.2 Tarif PNPB Biaya Administrasi Perpanjangan SIM	50
4.5.3 Persyaratan Penerbitan Perpanjangan SIM A dan SIM C	50
4.5.4 Tahap Pendaftaran.....	51
4.5.5 Tahap Identifikasi dan Verifikasi	52
4.5.6 Produksi dan Penyerahan SIM	53
	55
KINERJA PELAYANAN PERPANJANGAN SIM KELILING ONLINE DAN OUTLET POLRESTABES BANDUNG	55
5.1 Karakteristik Responden	56
5.2 <i>Input</i>	58
5.2.1 Sumber Daya Manusia	59
5.2.2 Instrumen/perlengkapan	66
5.3 <i>Process</i>	71
5.3.1 Tahap Pendaftaran.....	71
5.3.2 Tahap Pemeriksaan Kesehatan	76
5.3.3 Tahap Verifikasi dan Identifikasi	77
5.3.4 Tahap Arsip Berkas Dokumen	81
5.4 <i>Output</i>	84
5.4.1 Hasil Surat Izin Mengemudi (SIM).....	84
5.5 Tingkat Kinerja Program Pelayanan Perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung	89
5.6 Uji Beda Kinerja Pelayanan Perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet BTC Polrestabes Bandung	93
BAB VI	97

KESIMPULAN DAN SARAN	97
6.1 Kesimpulan	97
6.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis	5
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 3. 2 Skor Kategori	38
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Proses Perpanjangan SIM .	58
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Usia Penyedia Layanan	59
Tabel 5. 6 Distribusi Frekuensi Masa Kerja Penyedia Layanan	60
Tabel 5. 7 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas keterampilan petugas perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	62
Tabel 5. 8 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas kesopanan petugas perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	63
Tabel 5. 9 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas keramahan petugas perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	64
Tabel 5. 10 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas keramahan petugas perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	65
Tabel 5. 11 Peralatan Layanan SIM Keliling Online dan Layanan Outlet BTC.....	67
Tabel 5. 12 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas fasilitas tempat duduk/kursi tunggu layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	69
Tabel 5. 13 Distribusi Frekuensi Nomor Antrian Pengguna Layanan	71
Tabel 5. 14 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas waktu pendaftaran layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	72
Tabel 5. 15 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas cetakan formulir layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	74
Tabel 5. 16 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas formulir pendaftaran pada layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	74

Tabel 5. 17 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas biaya pendaftaran pada layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	75
Tabel 5. 18 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas pemeriksaan kesehatan pada layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	77
Tabel 5. 19 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas kesesuaian data yang disampaikan pada layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	78
Tabel 5. 20 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas identitas diri petugas pada layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	79
Tabel 5. 21 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas rekam tanda tangan digital pada layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	79
Tabel 5. 22 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas rekam sidik jari pada layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	80
Tabel 5. 23 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas hasil keterangan sehat pada layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	84
Tabel 5. 24 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas kejelasan hasil cetakan SIM pada layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	85
Tabel 5. 25 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas kesesuaian cetakan identitas SIM pada layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	86
Tabel 5. 26 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas hasil foto SIM pada layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	87
Tabel 5. 27 Distribusi Frekuensi pengguna layanan atas hasil tanda tangan digital SIM pada layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	89
Tabel 5. 28 Tingkat Kinerja layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	90
Tabel 5. 29 Tingkat Kinerja Input layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	91
Tabel 5. 30 Tingkat Kinerja Process layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	92
Tabel 5. 31 Tingkat Kinerja Output layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet	93
Tabel 5. 32 Hasil Uji Beda	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Logis	19
Gambar 2. 2 Model Penelitian	27
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Regident Satlantas	46
Gambar 4. 2 Mekanisme Perpanjangan SIM.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Hasil Data SPSS

Lampiran III Rekapitulasi Data Responden

Lampiran IV Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perpanjangan SIM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Salah satu tugas pemerintah sebagai penyedia layanan publik yaitu memberikan segala pelayanan publik yang prima, sesuai dengan undang-undang yang berlaku, memuaskan dan memenuhi kebutuhan setiap masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Untuk mencapai kinerja yang baik dalam pelayanan publik tentu menjadi hal penting bagi pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik tidak selalu berjalan baik dalam mencapai kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Poin penting antara kinerja dan pelayanan publik yaitu bahwa kinerja suatu layanan ditentukan oleh proses dan sumber daya pelayanan, tapi lebih ditekankan pada proses pelayanan. Kemudian, konsep utama dari pelayanan publik bahwa pelayanan terdiri dari dua faktor utama yaitu terdapat proses dan produk dalam sebuah pelayanan. Dan model teoritis yang muncul yaitu terdiri dari *input* (masukan), *process* (proses), *output* (keluaran) berupa produk pelayanan yang dihasilkan. Semua ini ditentukan berdasarkan sumber daya yang dibutuhkan dalam pelayanan publik dipenuhi atau tidak dan berkaitan kembali dengan poin penting dari kinerja. Sumber daya yang diperlukan

dalam pelayanan publik terdiri dari sumber daya manusia, perlengkapan teknologi, sampai peralatan *software* maupun *hardware*.

Maka dari itu, pengukuran kinerja pelayanan merupakan kegiatan yang penting bagi pemerintah agar pelayanan publik yang disediakan kepada pengguna layanan tetap berjalan dengan baik dan dapat terus melayani masyarakat.

Neely berpendapat bahwa pengukuran kinerja pelayanan sebagai proses kuantifikasi efektivitas dan efisiensi tindakan.¹ Efektivitas mengacu pada tingkat persyaratan pemangku kepentingan yang terpenuhi, sementara efisiensi mengukur bagaimana sumber daya instansi publik digunakan saat memberikan tingkat kepuasan kepada pemangku kepentingan tertentu.² Dapat dikatakan bahwa dalam mencapai kinerja pelayanan publik yang baik dapat dinilai dan diukur berdasarkan tingkat kinerja berdasarkan masukan, proses dan keluaran suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Osborn dan Gabler mengatakan bahwa bagi pemerintah ada tiga alasan melakukan penilaian kinerja pelayanan, pertama pemerintah melakukan penilaian kinerja karena hal itu berkaitan dengan penentuan besarnya gaji atau insentif, kedua penilaian tersebut merupakan alat manajemen yang diarahkan untuk melakukan perbaikan-perbaikan kegiatan operasional secara berkesinambungan, dan ketiga

¹ B. Kollberg, *Performance Measurement Systems in Swedish Health Care Services*. (Linköping: LiU-Tryck, 2007), 8.

² *Loc.cit.*

penilaian kinerja menjadi sangat penting karena dengan demikian pemerintah dapat melihat keterkaitan antara hasil yang dicapai dengan biaya yang dikeluarkan.³

Dalam mengendarai kendaraan pribadi setiap masyarakat diberikan hak yang harus dimiliki agar bisa berkendara secara legal di jalanan umum. Setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki Surat Izin Mengemudi yang dicantumkan sesuai pasal 77 (1) UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan, menyatakan bahwa setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan.

Berdasarkan Perkap Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang SIM No. 9 Tahun 2012 Pasal 11 (1) bahwa SIM yang diterbitkan oleh Satpas di Indonesia berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang. Serta dipertegas pada Perkap No 12 Tahun 2007 tentang Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling untuk Golongan A, C dan D pada Pasal 2 (3) bahwa perpanjangan SIM hanya diberikan untuk jangka waktu selama 5 (lima) tahun, dan dapat diperpanjang kembali jika waktunya berakhir. Berdasarkan landasan tersebut maka seluruh masyarakat Indonesia wajib disiplin saat berkendara untuk memiliki SIM dan memperpanjang SIM dan Pemerintah Indonesia membantu warga negaranya yang sudah legal dalam permohonan izin berkendara di jalan raya untuk mengeluarkan SIM.

³ S. R. Sugiyarti, 'Penilaian Kinerja dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik,' Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, UNISIA, XXXII Nomor 71 Juni (2009).

Kepolisian memiliki peran sebagai instansi publik yaitu sebagai pemelihara keamanan, ketertiban masyarakat dan penegak hukum di Indonesia juga berperan sebagai mitra masyarakat yang senantiasa memberikan pelayanan publik dan mengayomi warga dan melayani masyarakat.

Berdasarkan Perkap No 12 Tahun 2007 Pasal 2 Ayat 2 bahwa perpanjangan SIM melalui Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling, dilaksanakan bagi perpanjangan SIM yang berada di bawah naungan Polda atau Polrestabes dan Polres Metro yang menerbitkan SIM. Kantor yang berwenang untuk menerbitkan dan memperpanjang SIM di Kota Bandung, ialah Kepolisian Resor Kota Besar atau yang biasa disebut Polrestabes Bandung, yang berada di wilayah ibukota provinsi. Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polrestabes Bandung, Unit Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor (Unit Regident) dengan kesediaannya setiap harinya memfasilitasi, membantu, melayani masyarakat Kota Bandung untuk pembuatan dan perpanjangan SIM.

Setiap tahunnya volume pengguna kendaraan di Indonesia cenderung terus meningkat. Tentu saja pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) juga semakin meningkat. Dan juga pemilik SIM memiliki batas masa berlaku SIM setelah menggunakannya selama lima tahun. Maka dari itu, masyarakat perlu melakukan perpanjangan SIM sebelum masa berlaku SIM habis. Berikut merupakan data jumlah kendaraan bermotor menurut jenisnya:

Tabel 1. 1
Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (2012-2016)

Jenis Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit)				
	2012	2013	2014	2015	2016
Mobil Penumpang	10.432.259	11.484.514	12.599.038	13.480.973	14.580.666
Mobil Bus	2.273.821	2.286.309	2.398.846	2.420.917	2.486.898
Mobil Barang	5.286.061	5.615.494	6.235.136	6.611.028	7.063.433
Sepeda Motor	76.381.183	84.732.652	92.976.240	98.881.267	105.150.082
Jumlah	94.373.324	104.118.969	114.209.260	121.394.185	129.281.079

Sumber: <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1133>

Awalnya antara layanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Satlantas Polrestabes Bandung hanya tersedia di kantor saja, namun seiring waktu karena semakin banyak pemohon yang berurusan secara administratif pada perpanjangan SIM dan ketersediaan lahan di kantor tidak mencukupi, maka muncullah strategi pelayanan yang dilakukan oleh Polrestabes Bandung yaitu membagi antara layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi dilaksanakan di kantor, sedangkan layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi dilakukan di Outlet BTC Fashion Mall dan Keliling Online (disediakan kendaraan) menyebar ke beberapa titik di Kota Bandung.

Pengukuran kinerja pelayanan yang baik merupakan komponen penting dalam perbaikan dan perencanaan, pemantauan dan pengendalian, perbandingan dan *benchmarking* dan juga memastikan akuntabilitas terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi harapan masyarakat agar kebutuhannya terpenuhi.⁴

Dengan demikian kegiatan layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi harus dapat dipertanggung jawabkan dan diberikan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip peraturan Surat Izin Mengemudi yang berlaku yaitu secara legalitas, profesional, proposional, transparansi, akuntabilitas, partisipatif dan terdapat persamaan hak⁵ dan menghasilkan kinerja pelayanan Polrestabes Bandung yang memuaskan bagi pengguna layanan jasa tersebut.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, fokus penelitian ini dibatasi hanya dengan layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi Keliling Online dan Outlet BTC. Karena salah satu tugas yang dilakukan oleh Kepolisian adalah melayani perpanjangan Surat Izin Mengemudi yang dicantumkan pada Perkap No 12 Tahun 2007 tentang mobil Unit Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling untuk Golongan A, C dan D pada pasal 1 ayat 1.

⁴ M. Pidd, *Measuring the Performance of Public Services: Principles and Practice* (United Kingdom: Cambridge University Press, 2012), 3.

⁵ Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi, Pasal 3.

Dalam upaya memenuhi kebutuhan berkas Surat Izin Mengemudi, pelayanan dilaksanakan diluar kantor Satlantas Polrestabes Bandung karena jumlah pemohon yang semakin meningkat disatu sisi, tempat pelayanan tidak ada perkembangan atau pembaharuan, dalam tahun tertentu Satlantas melakukan inovasi pelayanan perpanjangan SIM yang tidak lagi dilayani dikantor dan dipisahkan menjadi layanan SIM Keliling Online dan layanan SIM Outlet BTC. Sekalipun sudah ada pemisahan pelayanan perpanjangan, terdapa masalah inovasi pelayanan publik seperti pada input atau masukan pelayanan memiliki kecenderungan masih belum terpenuhi dari jumlah blangko yang disediakan di layanan masih terbatas dan belum terpenuhi semua layanan perpanjangan SIM bagi kebutuhan setiap pemohon. Hal ini didukung dengan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pengguna layanan saat observasi ke lapangan disajikan sebagai berikut.

“layanannya suka dipindah-pindahin dari sim keliling jadi ke sim outlet di btc katanya blangko nya habis dan saya ini ga kebagian jadi besok harus balik lagi ambil nomor antrian buat dapet blangko perpanjangan simnya”⁶

“saya sudah menunggu beberapa minggu bahkan hampir sebulan buat blangko perpanjangan sim, dari pihak sananya juga belum ngabarin jadi saya pake surat keterangan sementara aja buat sim nya, sangat merepotkan saya sebagai pengguna kendaraan motor”⁷

⁶ Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan perpanjangan SIM Keliling pada tanggal 23 Februari 2018, pukul 09.10 WIB.

⁷ Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan perpanjangan SIM Keliling pada tanggal 23 Februari 2018, pukul 09.10 WIB.

Dengan demikian, peneliti tertarik dengan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Satlantas terhadap layanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet BTC untuk diteliti tingkat kinerja pelayanan berdasarkan 3 dimensi pengukuran kinerja pelayanan publik berdasarkan pendekatan tradisional yang dikemukakan oleh Cole dan Parston yaitu *input* (masukan), *process* (proses), dan *output* (keluaran).

Setelah melakukan observasi awal ke lapangan mengunjungi Satlantas Polrestabes Bandung dan melakukan beberapa wawancara dengan pengguna layanan yang ada di beberapa lokasi perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet BTC Bandung ditemukan beberapa keluhan diantaranya kecenderungan beberapa waktu polisi membatasi jumlah pemohon karena waktu layanan yang dibatasi dalam satu hari dan ketersediaan fasilitas dan perlengkapan yang masih minim di layanan SIM Keliling Online maupun di Outlet BTC Bandung dalam hal ini termasuk pada salah satu masalah yang muncul pada dimensi *input*. Didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu pengguna layanan yang disajikan di bawah ini.

“Pelayanan Outlet SIM BTC Bandung Menurut saya SANGAT ANEH ketika kita akan memperpanjang sim tetapi harus menunggu waktu mepet baru diperbolehkan memperpanjang sim. Mentalitas apakah ini? Di spanduk tertulis jika lewat dari waktu satu hari saja maka harus buat sim baru. Tetapi kalau kita mau perpanjang SIM dari jauh jauh hari malah ditolak. SANGAT SANGAT SANGAT ANEH!!! Tidak logis pelayanan masyarakat yang seperti ini tidak mendidik masyarakat. Malah membiasakan masyarakat untuk mengurus sesuatu ketika waktu sudah mepet. Seharusnya kuota ditambah bukan hanya 100 orang per hari.

*Karena banyak masyarakat yang sudah datang dan antri dari pagi tapi harus pulang tanpa hasil karena mendahulukan orang-orang yang sudah mepet masa berlaku SIM nya. Mohon dibantu untuk memperbaiki sistem yang SUPER ANEH ini. Terima kasih banyak atas perhatiannya.”*⁸

Dari proses pelayanan perpanjangan yang berlangsung kebanyakan pengguna layanan membutuhkan waktu menunggu yang masih lama karena proses perpanjangan yang ada terdiri dari beberapa tahapan termasuk dengan pengisian formulir pendaftaran didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pengguna layanan yang ditemui di lapangan saat observasi disajikan di bawah ini.

*³ SHOD\ DQDQ GL % 7 & DQWUH GDUL MDP S Sudah antre dan berdesakan, ternyata tidak bisa dilayani karena yang daftar 250, sedangkan formulir yang tersedia hanya ada 50 lembar.”*⁹

Selanjutnya berdasarkan *output* atau keluaran yang dihasilkan dari proses layanan perpanjangan SIM Keliling Online maupun Outlet BTC juga menimbulkan beberapa keluhan cenderung dari kualitas hasil cetakan surat izin mengemudi yang terdiri dari hasil cetakan foto, tanda tangan digital maupun identitas diri pemohon. Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti saat dilakukan observasi di lapangan pada salah satu pengguna layanan disajikan sebagai berikut.

"Pelayanan SIM Keliling di Kiaracondong sangat baik dan lancar. Hanya printernya yang kurang baik, cetakan SIM jadi bergaris-garis, hasil foto

⁸ Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi Outlet Bandung Trade Center Polrestabes Kota Bandung pada tanggal 22 Februari 2018, pukul 09.10 WIB.

⁹ Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi Keliling Dago pada tanggal 1 Maret 2018, pukul 09.30 WIB.

*yang gelap, identitas tinggi badan tidak sesuai padahal sudah mengisi benar di formulir pendaftaran."*¹⁰

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terlihat bahwa ada perbedaan kecenderungan persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kinerja pelayanan publik pada layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung. Kinerja pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi/instansi atau program dalam mencapai tujuannya. Dengan melakukan pengukuran kinerja pelayanan publik maka upaya untuk memperbaiki kinerja, dilihat berdasarkan pengukuran kinerja pelayanan yang bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja pelayanan juga penting untuk menciptakan tekanan bagi pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi.¹¹ Dengan adanya informasi mengenai kinerja pelayanan publik maka *benchmarking* dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk memperbaiki kinerja bisa diciptakan. Maka dari itu untuk penulisan skripsi ini penulis akan menggunakan indikator kinerja pelayanan yang dikemukakan oleh Neil Carter, Rudolf Klein dan Patricia Day untuk mengukur kinerja

¹⁰ Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi Keliling Kiaracandong Polrestabes Kota Bandung pada tanggal 22 September 2017, pukul 09.12 WIB.

¹¹ S. R. Sugiyarti, 'Penilaian Kinerja dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik,' Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, UNISIA, XXXII Nomor 71 Juni (2009), 10.

pelayanan publik. Indikator-indikator terdiri dari *input* (masukan), *process* (proses), dan *output* (keluaran).

Dengan demikian pertanyaan penelitian yang dirumuskan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung berdasarkan dimensi *input* (masukan), *process* (proses), dan *output* (keluaran)?
2. Apakah terdapat perbedaan tingkat kinerja pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi Keliling Online dan Outlet BTC?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat mendeskripsikan tingkat kinerja pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Neil Carter, Rudolf Klein dan Patricia Day, terdiri dari *input* (masukan), *process* (proses), dan *output* (keluaran)
2. Untuk mengetahui dan memahami penilaian antara kinerja pelayanan perpanjangan SIM dengan layanan SIM Keliling Online dan layanan SIM Outlet BTC.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Polrestabes Bandung sebagai referensi masukan, rekomendasi dan informasi deskriptif bagi Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung.

1.5 Sistematika Penelitian

Penelitian ini tentang mengukur tingkat kinerja layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi Keliling Online dan Outlet Polrestabes Bandung. Berikut sistematika penulisan yang dibahas dalam penelitian terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN, berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KERANGKA TEORI, berisi uraian tentang pengertian pelayanan publik, pengertian kinerja pelayanan publik, teori pengukuran kinerja pelayanan publik, dimensi kinerja pelayanan publik, serta model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, berisi uraian tentang rancangan penelitian, populasi dan sampel, operasionalisasi variabel, sumber data, pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV PROFIL PENELITIAN, berisi uraian tentang visi dan misi Satlantas Polrestabes Bandung, struktur organisasi Satlantas Polrestabes Bandung, tugas dan fungsi Satlantas Polrestabes Bandung, biaya dan mekanisme pelayanan surat izin mengemudi Keliling Online dan Outlet Kota Bandung.

BAB V KINERJA PELAYANAN PERPANJANGAN SIM KELILING ONLINE DAN OUTLET POLRESTABES BANDUNG, berisi uraian tentang analisa dan interpretasi data tentang kinerja pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi Keliling dan Outlet Polrestabes Kota Bandung.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN, berisi uraian kesimpulan dan saran yang diberikan penulis dari hasil penelitian.