

KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) MELALUI MOBIL UNIT SIM KELILING PADA SATLANTAS POLRESTA PONTIANAK

Najwa Sahara

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura Pontianak
e1012221034@student.untan.ac.id

Kartika Ningtias

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura Pontianak

Ade Risna Sari

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura Pontianak

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui Mobil Unit SIM Keliling pada Satlantas Polresta Pontianak, dengan fokus pada dua lokasi pelayanan, yaitu area Swalayan Mitra Anda dan Pos Lantas GOR Pangsuma. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:72), yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap Kanit Regident, petugas pelaksana, serta pemohon layanan SIM Keliling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SIM Keliling secara umum sudah berjalan dengan cukup baik, ditandai dengan kompetensi petugas yang didukung pendidikan kejuruan dan sertifikasi resmi, prosedur pelayanan yang konsisten, mekanisme evaluasi rutin melalui ANEV, serta sikap petugas yang responsif dan empatik, termasuk penyediaan layanan pendukung administrasi dan program khusus bagi pemohon perempuan. Namun demikian, masih ditemukan sejumlah kendala, antara lain keterlambatan kedatangan mobil unit, ketidaksesuaian data status pekerjaan pada SIM akibat keterbatasan sistem, fasilitas area tunggu yang belum optimal, belum tersedianya media pengaduan formal, serta kesulitan pemohon lanjut usia dalam mengikuti tes psikologi berbasis aplikasi. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan fasilitas pendukung, penyediaan media pengaduan, pembaruan sistem data, percepatan kesiapan operasional sebelum mobil unit berangkat, serta penguatan pendampingan bagi kelompok rentan, agar kualitas pelayanan SIM Keliling dapat berjalan lebih optimal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Perpanjangan Surat Izin Mengemudi; Mobil Unit SIM Keliling Satlantas Polresta Pontianak.

Abstract

This study examined the Quality of the Driver's License (SIM) renewal service provided via the Mobile SIM Unit Car of the Police Traffic Unit (Satlantas) of the Pontianak City Metropolitan Regional Police Department (Polresta), focusing on two service locations: the Mitra Anda Supermarket area and the GOR Pangsuma Traffic Police (Lantas) Post. This study aimed to describe and analyse the service quality according to Tjiptono's five dimensions of service quality (op. cit. Hardiansyah, 2018:72), specifically Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study employed a descriptive research method with techniques of data collection through interviews, observation, and documentation from the Head of the Vehicle Registration and Driver Licensing Unit (Kanit Regident), officers, and driver's license applicants. The results of this study revealed that the Mobile SIM Service generally operated fairly well, characterised by personnel competence supported by vocational education