

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada pemohon SIM dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Rukayat, 2017). Dari pengertian tersebut pelayanan publik merupakan satu di antara sejumlah tugas pemerintah yang tidak bisa diabaikan karena apabila unsur-unsur pelayanan mengalami kemacetan maka dapat dipastikan bahwa seluruh sektor juga akan mengalami kemacetan. Oleh karena itu perlu adanya penyusunan rencana yang baik serta perlu dirumuskan juga standar layanan publik yang selaras dengan wewenang yang diserahkan oleh pemerintah pusat kepada sejumlah pemda.

Keberadaan pemerintah bukan semata-mata untuk memberikan pelayanan pada dirinya sendiri, namun juga untuk memberikan pelayanan pada pemohon SIM dan memberikan kesempatan pada masing-masing komponen pemohon SIM dalam upaya peningkatan kapabilitas keterampilan. Oleh karenanya, birokrasi layanan pemohon SIM atau petugas pemerintahan mempunyai kewajiban dalam melayani pemohon SIM secara maksimal (Kusnadi, 2011).

Layanan publik bisa dinyantakan efektif jika publik memperoleh layanan yang mudah dengan proses layanan yang sederhana, efisien waktu, efektif, serta memberikan kepuasan. Kesuksesan dalam memperbaiki keefektifan layanan pemohon SIM dipengaruhi oleh aspek kapabilitas birokrasi pemerintah dalam memperbaiki kedisiplinan petugas layanan publik (Nurdin, 2019).

Salah satu lembaga pemerintah yang bertugas melayani pemohon SIM adalah kepolisian. Polisi menjalankan fungsi pemerintahan dengan bekerja sama dengan badan penegak hukum, bertugas mengayomi, melindungi, serta melayani, membimbing pemohon SIM. Sejumlah tugas ini berhubungan dengan beberapa sosial yang selalu berhubungan dengan publik (Anshar dan Setiyono, 2020).

Salah satu layanan dasar administratif yang dilakukan oleh kepolisian adalah pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Fungsi SIM ialah selaku bukti administratif bahwa pemilik SIM tersebut telah terikat oleh hukum, terutama hukum dalam

berkendara. Dengan memperoleh SIM, individu diasumsikan telah memiliki hak serta kewajiban dalam mengendarai kendaraan bermotor. Selain itu, seseorang sudah diasumsikan menjadi seorang wajib hukum yang taat hukum (Purnamasari, dkk, 2020). Oleh karena itu, seseorang harus selalu menaati peraturan yang berlaku ketika berkendara.

Pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat 2 tentang Surat Izin Mengemudi disebutkan bahwa yang memiliki kewenangan dalam menerbitkan SIM (Surat Izin Mengemudi) kepada publik ialah Kepala Kepolisian pada masing-masing wilayah serta diperintahkan kepada Kasatlantas.

Adanya layanan pemohon SIM diperlukan untuk memperoleh efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan adalah hal yang urgen dan sangat penting di dalam memberikan layanan pemohon SIM. Tuntutan layanan yang efektif adalah hal yang utama guna diimplementasikan selaras dengan komponen atau aspek layanan yang *simple*, terang serta memiliki kepastian, transparan, hemat, serta mengandung unsur keadilan, selaku wujud layanan yang diimplementasikan oleh lembaga pemerintahan yang salah satunya kepolisian (Pinarangi, 2019).

Adapun kondisi pelayanan SIM di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) memperlihatkan permasalahan terkait keefektifan yaitu terdapatnya komplain yang kerap disampaikan oleh publik, yakni susah mendapatkan SIM karena ujian teori dan ujian prakteknya sulit. Selain itu, masih dapat dijumpai calo yang merugikan pemohon SIM, serta adanya pungutan liar. Seperti hasil wawancara peneliti dengan beberapa orang yang mengurus SIM pada tanggal 18 Desember 2019 berikut ini:

Tabel 1.1 Data Hasil Wawancara dengan Pengurus SIM

No	Nama	Usia	Kesimpulan Wawancara
1	Anita	19 tahun	Subjek telah mengalami kegagalan ujian SIM di <i>driving test</i> . Selama mengurus SIM, subjek harus antre selama beberapa jam untuk menunggu panggilan. Subjek pernah meninggalkan antrean karena antrean dirasa terlalu panjang. Subjek pernah mendengar obrolan sesama pengurus SIM selama mengantre bahwa untuk mengurus SIM harus membayar sekitar ratusan ribu.
2	Subagyo	40 tahun	Subjek merasa proses untuk mengurus SIM terlalu berbelit. Subjek telah mengikuti dua kali <i>driving test</i> ,

			karena yang pertama gagal di bagian tikungan sempit dan harus kembali lagi.
3	Rani	32 tahun	Subjek merasa pelayanan pengurusan SIM membutuhkan waktu yang lama. Subjek harus izin libur kerja untuk mengurus SIM karena antrean yang panjang hingga berjam-jam dan tempat duduk di ruang tunggu tidak memadai.

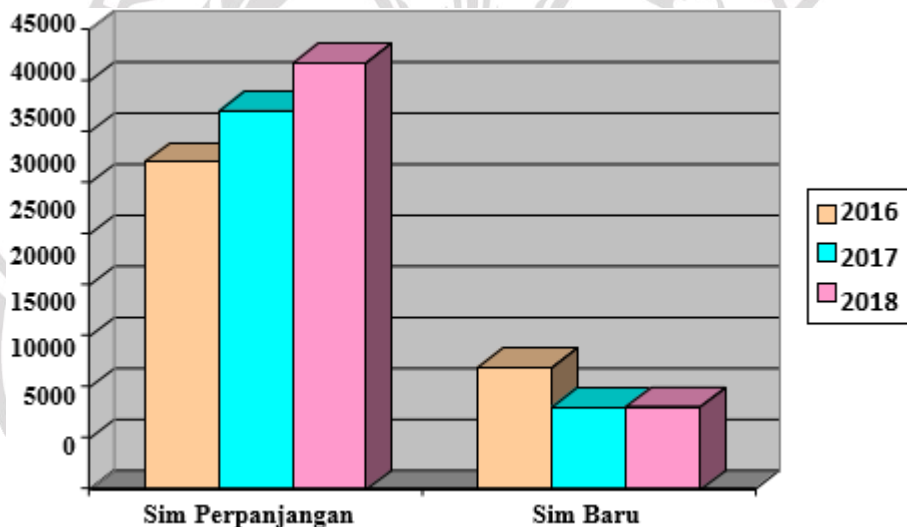
Sumber : Wawancara dengan Pengurus SIM di Polres Gresik, 2019

Berikut ini merupakan data kunjungan dan keluhan pemohon SIM di Satlantas Polres Gresik :

Tabel 1.2 Keluhan Pemohon SIM di Satlantas Polres Gresik Tahun 2016 - 2017

No	Keluhan	Jumlah
1	Fasilitas/ Kapasitas Kursi	67
2	Kurang tanggapnya petugas terhadap pemohon SIM	84
3	Banyak dijumpai calo	72
4	Tes praktek ujian SIM sangat sulit	82

Sumber: Satlantas Polres Gresik, 2019



Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Pemohon SIM di Satlantas Polres Gresik Tahun 2016 – 2018

Hal tersebut memberi kesan bahwa pelayanan SIM di Indonesia masih kurang baik terutama pada aspek ketanggapan. Petugas pengurusan SIM masih belum tanggap atas proses pelayanan pengurusan SIM yang lama dalam segi waktu tunggu atau antre maupun proses mengurusnya termasuk proses untuk lulus ujian SIM, sehingga muncul ketidakpuasan pemohon SIM (Salim, Bachri, dan Febliansa, 2018).

Pembuatan SIM secara umum adalah dimulai dari pendaftaran SIM secara

administratif, foto, selanjutnya melakukan ujian. Terdapat dua syarat ujian agar memperoleh kelulusan untuk mendapatkan SIM, yaitu :

1. Ujian Teori, dalam ujian teori pemohon diuji tentang pemahaman materi dalam berlalu-lintas. Ada beberapa soal yang diujikan melalui komputer baik untuk ujian pengendara roda dua maupun roda 4.

Berdasarkan observasi peneliti, peserta ujian teori setiap harinya 80% lulus tanpa mengulang ujian teori. Dan 20% lainnya harus mengulang karena beberapa faktor seperti tidak bisa memakai komputer, tidak menguasai materi, dll.

2. Ujian Praktek, ujian ini merupakan kunci akhir bagi pemohon agar mendapatkan SIM. Praktek dilapangan yang mewajibkan pemohon SIM menguasai beberapa medan baik untuk roda dua maupun roda 4.

Berdasarkan observasi peneliti, peserta ujian praktek harus mengulang lebih dari dua kali untuk lulus ujian praktik SIM roda 4. Sedangkan untuk peserta ujian praktek roda 2 mayoritas mengulang lebih dari 3 kali bahkan sampai 8 kali. Pemohon SIM paling banyak gagal pada uji rute angka delapan (8) dan zig-zag.

Tabel 1.3 Pemohon SIM yang gagal ujian praktek SIM di Satlantas Polres Gresik Tahun 2019-2020

TAHUN	JENIS SIM	Jumlah Gagal
2018	A	3.274
	C	16.143
2019	A	3.019
	C	16.092
2020	A	2.980
	C	15.402

Sumber: Satlantas Polres Gresik Tahun 2019-2020

Dari data di atas menunjukkan bahwa banyak pemohon SIM yang gagal dalam ujian praktek. Untuk itu Polres Gresik membuat suatu inovasi layanan, yakni *coaching clinic* untuk membantu pemohon SIM dapat lulus ujian SIM dan mendapatkan SIM dengan mudah.

Bertitik tolak dari fakta adanya keluhan pemohon SIM, Polres Gresik mengeluarkan inovasi guna melayani dengan lebih baik. Salah satu inovasi tersebut berupa *Coaching Clinic*. Program *Coaching Clinic* diharapkan dapat mengatasi dan meminimalisir keluhan pemohon SIM dalam ujian praktik serta teori untuk pengurusan

SIM yang sulit. Polres Gresik telah menyiapkan petugas, menyiapkan motor dan mobil. Di samping itu polisi juga menyiapkan fasilitas ruangan untuk berlatih dan ujian teori. Diharapkan dengan program ini pemohon SIM akan lebih mudah mendapatkan SIM. Adanya inovasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan sekaligus meminimalisasi keluhan-keluhan pemohon SIM saat melakukan ujian teori serta praktek sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemohon SIM di Polres Gresik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, kepuasan pemohon SIM merupakan pendapat, opini dan penilaian pemohon SIM terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan merupakan rasa puas atau tidak puas dari seseorang atas sesuatu layanan yang diberikan oleh pihak tertentu. Dalam hal ini, layanan yang diberikan adalah layanan inovasi layanan *coaching clinic* oleh Polres Gresik. Sementara itu, yang memberikan respon atas layanan tersebut adalah pemohon SIM pemohon SIM yang mengikuti pelatihan tersebut.

Respon pemohon SIM yang mengikuti pelatihan yang diberikan Polres Gresik terhadap inovasi layanan *coaching clinic* ada beberapa kemungkinan, yaitu ada yang puas, kurang puas, dan ada yang tidak puas. Pendapat, opini atau penilaian pemohon SIM terhadap inovasi layanan *coaching clinic* diberikan setelah mereka menggunakan atau memanfaatkan layanan tersebut. Jika pemohon SIM merasakan manfaat dari pelatihan tersebut maka diharapkan pemohon SIM puas. Namun, jika pemohon SIM tidak merasakan manfaat dari adanya pelatihan tersebut maka kemungkinan pemohon SIM tidak puas.

Selama ini dampak inovasi program *Coching Clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM belum pernah diteliti sehingga belum diketahui apakah inovasi yang dilakukan selama ini oleh Polres Gresik mampu mendorong terjadinya kepuasan pemohon SIM. Peneliti sebelumnya, Dompok dan Supratama (2018) yang meneliti pengaruh inovasi terhadap kepuasan pemohon SIM menyimpulkan bahwa inovasi berpengaruh terhadap kepuasan pemohon SIM pemakai layanan Samsat Drive Thru. Rahman (2019) melakukan penelitian dengan hasil bahwa mutu atau kualitas layanan, secara individu mempengaruhi dengan signifikan kepuasan customer pada PT. PLN (Persero). Kemudian, Salim, Bachri, dan Febliansa (2018) dalam penelitiannya menyimpulkan

bahwa aspek nyata, reliabilitas, ketanggapan, jaminan, dan empati dalam pelayanan mempengaruhi kepuasan pemohon SIM, Selain itu, penelitian Rezha, Rochmah, Siswidiyanto (2018) menyebutkan bahwa kualitas layanan berdampak nyata kepada kepuasan publik yang memperoleh layanan e-KTP.

Mengacu pada paparan permasalahan layanan SIM, peneliti terdorong untuk menjalankan riset yang berjudul “Pengaruh Inovasi Layanan *Coaching Clinic* terhadap Kepuasan Pemohon SIM di Polres Gresik”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sulitnya mendapatkan SIM membuat pemohon mengeluh. Di antara banyaknya keluhan yang timbul dari publik, di antara permasalahan yang paling menonjol ialah sulitnya untuk dapat lulus *driving test*. Tidak cukup satu kali datang untuk dapat lulus *driving test*. Banyak dari pemohon SIM harus datang hingga beberapa kali demi lulus *driving test*.

Keluhan atas sulitnya mendapatkan SIM dari pemohon akan mengakibatkan kepuasan pemohon SIM menurun. Keluhan yang berulang dari pemohon SIM akan berefek pada rasa tidak puas publik kepada layanan yang diberikan Polres Gresik. Pemohon SIM akan menganggap Polres Gresik gagal dalam pelayanan memperoleh SIM. Sulitnya mendapatkan SIM juga dapat mengakibatkan meningkatnya jumlah penilangan, terutama saat diadakan operasi zebra karena pemohon SIM yang gagal berkali-kali dalam *driving test* menjadi enggan untuk mendapatkan SIM.

Keluhan pemohon SIM terhadap sulitnya memperoleh SIM akan menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan pemohon SIM. Pemohon SIM kecewa karena harapan untuk mendapatkan SIM dengan mudah dan cepat tidak terpenuhi. Pemohon SIM merasa Polres Gresik tidak mampu mengakomodasi kepentingan. Sebagaimana output riset yang sudah dikerjakan Kurniawan (2019) menyatakan bahwa inovasi pelayanan mempunyai dampak positif dan nyata kepada kepuasan *customer*. Begitupula dengan *output* penelitian Igwe dan Kalu (2017) inovasi pelayanan berefek positif yang nyata kepada kepuasan *customer*. Studi Rahman juga menyebutkan bahwa inovasi pelayanan berdampak serentak dan individual kepada kepuasan *customer* pada PT. PLN (Persero) Area Manado. Sejalan dengan studei yang dilakukan oleh Ta dan Yang (2018) bahwa kedua komponen dari inovasi layanan yakni interaksi dan dukungan mempunyai efek

kepada kepuasan pelanggan. Begitu pula dengan riset yang dilaksanakan Fan, Chen, & Miao (2018) inovasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Inovasi pelayanan berefek positif yang nyata kepada kepuasan pelanggan (Kanwal dan Rimsha, 2019) Semakin baik inovasi layanan yang diciptakan dan diterapkan, maka layanan yang diberikan akan menjadi lebih cepat, responsif, menjamin, ramah, dan tanggap. Umumnya perusahaan dengan kepuasan konsumen yang tinggi dikarenakan adanya inovasi layanan yang lebih tinggi karena dapat menarik minat konsumen dan memuaskan konsumen (Gremyr 2014). Institusi perusahaan dalam usaha menciptakan *value* yang kompetitif pada setiap waktu mesti mengambil dari praktek dan kuntut inovasi. Hal ini dalam rangka menyebutkan bahwa inovasi secara tegas dan jelas dapat memperbaiki kesempatan institusi yang menghasilkan guna mencukupi keperluan customer, dampaknya memberikan kesempatan untuk perusahaan dalam menciptakan kepuasan *customernya* (Mahmoud, Hinson, & Anim, 2017).

Mengacu pada jurnal diatas Polres Gresik memutuskan untuk membuat inovasi *coaching clinic*. Inovasi tersebut diharapkan dapat mencegah ketidakpuasan pemohon SIM atas kesulitannya dalam memperoleh SIM. Inovasi tersebut bisa menjadi pendorong terpenuhinya kebutuhan dan harapan pemohon SIM atas pelayanan SIM yang cepat, mudah, dan murah.

Salah satu inovasi yang dibuat oleh Polres Gresik yaitu *coaching clinic*. *Coaching clinic* merupakan program yang dibuat oleh Polres Gresik dengan memberikan pelatihan mengemudikan kendaraan bermotor sebelum melakukan *driving test*. Penyelenggaraan *coaching clinic* diharapkan dapat membantu pemohon SIM untuk mendapatkan SIM dengan lebih mudah, terutama pada masalah *driving test* karena banyak sekali pemohon SIM yang gagal mendapatkan SIM karena syarat tersebut.

Adanya *coaching clinic* membuat pemohon SIM merasa puas karena pemohon SIM pemohon SIM tersebut dapat memperoleh pelatihan secara teori dan praktek terkait masalah berkendara dan *driving test*. Kepuasan pemohon SIM ditimbulkan dari beberapa aspek dari pelayanan *coaching clinic* yang diselenggarakan oleh Polres Gresik seperti akses layanan yang tersedia kapanpun, dan di manapun, mutu layanan yang baik, proses layanan yang tidak berbelit, dan sistem layanan yang baik. Dengan demikian, perlu diketahui sejauh mana *coaching clinic* berpengaruh terhadap kepuasan pemohon SIM pemohon SIM di Kabupaten Gresik.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari bahasan masalah yang tidak relevan, maka peneliti memberikan batasan lingkup studi yakni :

1. Kepuasan Pemohon SIM

Kepuasan pemohon SIM didefinisikan sebagai hasil penilaian pemohon SIM setelah merasakan layanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Pada studi penelitian ini kepuasan pemohon SIM yang diteliti yaitu kepuasan pemohon SIM terkait pelayanan *coaching clinic* yang diselenggarakan oleh Polres Gresik.

2. Inovasi Layanan

Inovasi layanan merupakan kapabilitas atau kecakapan guna melakukan antisipasi atas transformasi atau perubahan dalam hal perilaku, keperluan, dan ekepektasi customer, dan dampak atau efeknya, kemampuan guna mendesain pelayanan yang lebih optimal serta menciptakan konsep pelayanan inovatif. Dalam hal ini inovasi pelayanan yang dimaksud adalah *coaching clinic* yang merupakan suatu inovasi layanan baru yang membantu pemohon SIM untuk lulus ujian SIM.

1.4 Rumusan Masalah

Mengacu pada paparan permasalahan dalam latar belakang studi, maka masalah yang akan dikaji dibuat rumusannya : “Apakah Inovasi *Coaching Clinic* berpengaruh terhadap Kepuasan Pemohon SIM di Kabupaten Gresik?”

1.5 Tujuan Penelitian

Hal yang menjadi tujuan studi ini, ialah “untuk mengetahui pengaruh Inovasi *Coaching Clinic* terhadap Kepuasan Pemohon SIM di Kabupaten Gresik”.

1.6 Manfaat Penelitian

Riset ini diharapkan memiliki kegunaan dari segi aspek teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Studi ini dapat meningkatkan serta memperluas dalam berwawasan terkait dampak inovasi *coaching clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Polres Gresik

Bagi Polres Gresik, penelitian ini sebagai evaluasi atas inovasi yang dilakukan dalam memudahkan pemohon SIM apakah sudah mampu mendorong kepuasan

pemohon SIM.

b. Bagi Pemohon SIM

Bagi Pemohon SIM, penelitian ini sebagai penambah wawasan akan pentingnya mengikuti *coaching clinic* sebelum melakukan *driving test* untuk memperoleh SIM.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Riset ini diekspektasikan dapat memberi kegunaan dalam menambah informasi yang berguna untuk para mahasiswa yang aktif menyusun skripsi, sehingga bisa menggunakan topik inovasi layanan yang efektif dalam memperbaiki kepuasan customer dan juga pemohon SIM. Selain itu hasil riset ini diharapkan mampu memberikan inspirasi periset lainnya dalam mengerjakan riset berikutnya.

