



Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling oleh Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur

(Studi Kasus: Lippo Plaza Sidoarjo)

Thalita Nadia Putri Aryanti^{1*}, Meirinawati², Eva Hany Fanida³, Neny Ayu Nourmanita⁴

¹⁻⁴ Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Email: thalitanadia.22009@mhs.unesa.ac.id^{1*}, meirinawati@unesa.ac.id², evafanida@unesa.ac.id³, nenynourmanita@unesa.ac.id⁴

Penulis Korespondensi: thalitanadia.22009@mhs.unesa.ac.id¹

Abstract. *Quality public service represents a key measure of effective governance, including police administrative services. The Mobile Driving License (SIM Keliling) service is one of the public service innovations in the traffic sector designed to improve accessibility for the community. This study examines the quality of Mobile SIM services delivered by the Traffic Directorate of the East Java Regional Police at Lippo Plaza Sidoarjo. This research used a qualitative descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews with Mobile SIM officers and service users, and documentation. Service quality was analyzed using five dimensions proposed by Luke and Heyns (2020) reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The findings reveal that the Mobile SIM service generally performs well. Reliability is evident in the implementation of services in accordance with established procedures, although issues remain regarding service time certainty and transparency of administrative costs. Responsiveness is reflected in the officers' prompt and attentive responses to public needs during the service process. Assurance is supported by officers' professionalism, competence, and efforts to safeguard personal data, which enhance public trust. Empathy is demonstrated through friendly behavior, attention to individuals with special needs, and assistance throughout the service process. In terms of tangibles, the service location and main facilities are considered adequate; however, supporting facilities and officer identification still require improvement. In conclusion, while the Mobile SIM service fulfills most service quality indicators, further improvements are needed in time management, administrative transparency, and supporting facilities to achieve more optimal service quality.*

Keywords: Lippo Plaza Sidoarjo; Police Administrative Services; Qualitative Study; Service Quality; Traffic Directorate.

Abstrak. Penelitian Pelayanan publik yang bermutu menjadi tolok ukur penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam layanan administrasi kepolisian. Salah satu inovasi di bidang lalu lintas adalah layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling yang dirancang untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan SIM Keliling yang diselenggarakan oleh Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur di Lippo Plaza Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara dengan petugas SIM Keliling dan masyarakat pengguna layanan, serta dokumentasi. Analisis kualitas pelayanan mengacu pada lima dimensi pelayanan menurut Luke dan Heyns (2020), yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SIM Keliling secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Dimensi keandalan tercermin dari pelaksanaan pelayanan yang mengikuti prosedur dan alur yang jelas, meskipun masih ditemukan kendala terkait kepastian waktu operasional serta keterbukaan informasi administratif, khususnya mengenai rincian biaya. Daya tanggap petugas terlihat dari kesiapan dan kecepatan dalam merespons kebutuhan serta permasalahan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Pada dimensi jaminan, profesionalisme dan kompetensi petugas serta upaya perlindungan data pemohon mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat. Empati ditunjukkan melalui sikap ramah, perhatian terhadap pemohon berkebutuhan khusus, serta pendampingan selama proses pelayanan. Sementara itu, dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa fasilitas utama dan lokasi pelayanan telah memadai, namun masih diperlukan peningkatan pada fasilitas pendukung dan kejelasan identitas petugas. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SIM Keliling telah memenuhi sebagian besar indikator pelayanan, namun tetap memerlukan perbaikan pada aspek kepastian waktu, transparansi informasi administratif, dan penyempurnaan fasilitas pendukung.

Kata kunci: Direktorat Lalu Lintas; Kualitas Layanan; Layanan Administrasi Kepolisian; Lippo Plaza Sidoarjo; Studi Kualitatif.

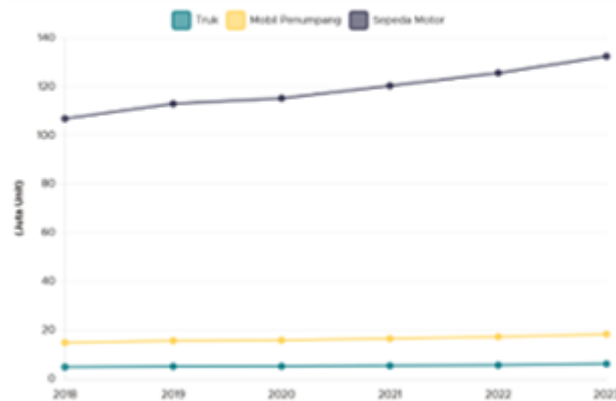
1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik saat ini menempati posisi strategis dalam sistem pemerintahan modern, khususnya pada konteks era globalisasi saat ini yang menuntut penyelenggaraan layanan secara efektif, transparan, dan berorientasi pada mutu. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak hanya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga berperan penting dalam membangun kepercayaan serta komitmen jangka panjang publik terhadap institusi pemerintah. Menurut Wirtz & Lovelock (2021), menegaskan bahwa layanan publik yang berkualitas menjadi fondasi utama dalam menciptakan hubungan yang berkelanjutan antara pemerintah dan masyarakat.

Ketentuan ini selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 4 yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan layanan yang bermutu, terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, Pasal 3 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik diarahkan untuk menjamin perlindungan dan pemenuhan hak-hak warga negara melalui penerapan prinsip kepastian hukum, kesetaraan, partisipasi masyarakat, serta profesionalisme aparatur dalam setiap proses pelayanan.

Secara umum, pelayanan publik terbagi menjadi beberapa jenis. Pertama, pelayanan barang; Kedua, pelayanan administrasi; Ketiga, pelayanan regulatif; Keempat, pelayanan jasa, (Sinambela, 2010). Pada jenis pelayanan jasa salah satunya di sektor transportasi, infrastruktur transportasi yang memadai menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan pelayanan publik, terutama dalam menjamin aksesibilitas masyarakat terhadap berbagai layanan dasar. Jalan raya merupakan salah satu bentuk prasarana transportasi yang memiliki fungsi strategis dalam menunjang kegiatan sosial, ekonomi, dan pemerintahan. Ketersediaan infrastruktur jalan yang baik berkontribusi langsung terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2023), jumlah kendaraan bermotor di Indonesia meningkat dari 133,6 juta unit pada tahun 2019 menjadi 152,5 juta unit pada tahun 2023, dengan sepeda motor mendominasi hingga 82,8% dari total keseluruhan kendaraan bermotor di Indonesia. Peningkatan jumlah kendaraan ini menunjukkan bahwa tingginya kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi pribadi yang dapat berdampak langsung pada peningkatan kebutuhan layanan publik di sektor transportasi, terutama dalam hal pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM).



Gambar 1. Grafik Pertumbuhan Kendaraan Bermotor di Indonesia.

Sumber: BPS, 2023

Sejalan dalam merespon peningkatan jumlah kendaraan tersebut, kebutuhan masyarakat di bidang transportasi juga semakin meningkat, salah satunya dalam pelayanan penerbitan dan perpanjangan SIM. Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, menegaskan bahwa SIM merupakan bukti legal kompetensi seseorang dalam berkendara sekaligus instrumen pengendalian lalu lintas. SIM tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administrasi semata, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam sistem keselamatan dan ketertiban lalu lintas.

Dengan beragam jenis dan fungsi SIM, penyelenggaraan pelayanan penerbitan maupun perpanjangan SIM menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang berada di bawah tanggung jawab Kepolisian Negara Republik Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki tanggung jawab besar tidak hanya dalam aspek penegakan hukum saja, tetapi juga berperan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Sebagai bagian dari pelaksanaan tugas kepolisian di tingkat kewilayahan, setiap kepolisian baik di pusat maupun daerah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya adalah Kepolisian Daerah Jawa Timur merupakan institusi yang bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan berbagai bentuk pelayanan publik di wilayah provinsi, termasuk pelayanan administrasi terkait lalu lintas. Di bawah struktur organisasi Kepolisian Daerah Jawa Timur, Direktorat Lalu Lintas memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan publik yang berkaitan dengan bidang lalu lintas. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penyelenggaraan Layanan SIM Keliling, yaitu layanan perpanjangan SIM yang disediakan untuk memudahkan masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas). Layanan ini dioperasikan oleh Ditlantas Kepolisian Daerah Jawa Timur sebagai upaya menghadirkan pelayanan publik yang lebih

cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Ditlantas Polda Jatim, 2025).

Meskipun layanan SIM Keliling dianggap sebagai inovasi yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas, fenomena di Lippo Plaza Sidoarjo menunjukkan masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditlantas Polda Jatim tahun 2025, pelayanan SIM memperoleh nilai 86,9 (kategori B) dari 1.051 responden. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SIM keliling oleh Ditlantas Kepolisian Daerah Jawa Timur masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait dengan pelayanan petugas dan kesesuaian prosedur dengan SOP yang berlaku (Ditlantas Polda Jatim, 2025).

Tabel 1. Rekapitulasi Rating Google SIM Keliling Lippo Plaza Sidoarjo.

<i>Rating</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Presentase (%)</i>
5	360 Ulasan	64%
4	120 Ulasan	21%
3	40 Ulasan	7%
2	10 Ulasan	2%
1	32 Ulasan	6%
Total	562 Ulasan	100%

Sumber: Data Diolah dari Google Review SIM Keliling Lippo Plaza Sidoarjo, 2025

Berdasarkan data pada *google review*, dalam pelayanan SIM Keliling di Lippo Plaza Sidoarjo, masih terdapat beberapa masalah (Dilihat dari Tabel 1.1). Berdasarkan data tersebut diperoleh ulasan dengan total 562 ulasan dengan *rating* 4,2 dari 5 yang kemudian dilakukan rekap data untuk mencari keluhan yang paling sering dikeluhkan oleh pengunjung *di google review*. Dari jumlah tersebut, sebagian besar masyarakat memberikan penilaian bintang lima dengan total sekitar 360 ulasan atau 64%, diikuti oleh rating empat sebanyak 120 ulasan (21%), rating tiga sebanyak 40 ulasan (7%), rating dua sebanyak 10 ulasan (2%), dan rating satu sebanyak 32 ulasan (6%). Data ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di lokasi tersebut. Namun, masih terdapat sebagian kecil pengguna yang memberikan penilaian rendah (1 sampai 2 bintang), yang mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima.

Berdasarkan kondisi di atas menunjukkan kualitas pelayanan SIM Keliling belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa dalam praktiknya pelayanan SIM Keliling di Lippo Plaza Sidoarjo masih menghadapi berbagai kendala yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas, penulis terdorong untuk melakukan kajian lebih mendalam melalui sebuah penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling oleh Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur (Studi Kasus: Lippo Plaza Sidoarjo)”.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dipahami menjadi serangkaian aktivitas yang dijalankan oleh perseorangan, kelompok, maupun organisasi, dalam rangka memberikan layanan kepada masyarakat, baik melalui interaksi langsung maupun tidak langsung. Secara etimologis, istilah pelayanan sendiri berasal dari kata *service*, yang mengandung makna pemberian jasa kepada pihak lain. Mahmudi (2022) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan proses pemenuhan hak-hak warga negara yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dengan berlandaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta kepastian hukum. Sejalan dengan hal tersebut, Thoha (1989) menyatakan bahwa pelayanan kepada warga merupakan bentuk usaha yang dilakukan oleh individu atau institusi tertentu agar memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Definisi di atas kemudian diperkuat melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berorientasi pada prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesetaraan, dan kepastian hukum.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2010), memandang kualitas menjadi suatu konsep yang bersifat mutlak, melainkan bergantung pada standar dan kinerja yang berfungsi sebagai instrumen evaluatif untuk mengukur tingkat kesesuaian suatu objek, proses, atau layanan terhadap ketentuan yang telah ditentukan. Apabila pelaksanaan suatu kegiatan mampu memenuhi standar yang ditetapkan, maka kualitasnya dapat dinilai memadai atau baik. Sebaliknya, ketidaksesuaian terhadap persyaratan tersebut menunjukkan bahwa kualitas yang dihasilkan masih berada pada tingkat yang kurang optimal. Dalam menilai kualitas diperlukan indikator sebagai tolok ukur penilaian. Indikator tersebut harus dirancang secara jelas karena kualitas pada hakikatnya merupakan hasil dari suatu perencanaan yang masih memungkinkan untuk dikembangkan dan ditingkatkan.

Menurut Luke dan Heyns (2020), kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat yang diukur melalui persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan berdasarkan lima indikator sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*), berkaitan pada bukti fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan, seperti kondisi fasilitas, peralatan, sarana pendukung, serta penampilan petugas.

- b. Reliability (*Keandalan*), menjadi aspek utama dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat, terutama dalam pelayanan publik yang menuntut kepastian prosedur dan ketepatan waktu
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan serta merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat.
- d. Jaminan (*Assurance*), jaminan pelayanan menjadi aspek penting dalam pelayanan publik karena berhubungan langsung dengan persepsi masyarakat terhadap kemampuan dan kredibilitas petugas layanan
- e. Empati (*Empathy*), indikator ini menunjukkan pentingnya kepedulian dan orientasi layanan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan..

SIM Keliling

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan bukti kompetensi seseorang dalam mengemudikan kendaraan bermotor, sekaligus sebagai dokumen legal yang wajib dimiliki setiap pengendara sesuai yang tertera pada Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam konteks administrasi publik, SIM berfungsi tidak hanya sebagai alat legalitas, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di bidang lalu lintas. Dalam perkembangannya, kebutuhan masyarakat terhadap layanan penerbitan dan perpanjangan SIM semakin meningkat seiring pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia.

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perpanjangan dan penerbitan SIM akibat pertumbuhan kendaraan bermotor yang pesat, Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur melakukan inovasi pelayanan publik dengan menghadirkan SIM Keliling. SIM Keliling merupakan bentuk pelayanan publik berbasis mobilitas (*mobile service*) yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan menjangkau kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas).

Menurut Wulan (2023), layanan SIM Keliling atau layanan perpanjangan SIM berbasis inovasi teknologi merupakan bagian dari transformasi pelayanan publik yang mengedepankan prinsip kemudahan, kecepatan, transparansi, dan keterjangkauan. Inovasi ini lahir sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Dengan konsep pelayanan bergerak, masyarakat dapat memperpanjang masa berlaku SIM A dan SIM C di berbagai titik pelayanan yang telah dijadwalkan oleh kepolisian daerah setempat.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, dimana analisis dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk kata-kata, kalimat, dan penjabaran makna dari data yang diperoleh. Data tersebut berupa informasi, keterangan, serta hasil-hasil pengamatan yang bersumber dari kondisi nyata di Lippo Plaza Sidoarjo. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Sementara itu, menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif berfokus pada eksplorasi dan pemahaman makna yang dianggap oleh individu atau kelompok berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan tertentu. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti, khususnya mengenai kualitas pelayanan SIM Keliling oleh Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur di Lippo Plaza Sidoarjo.

Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SIM Keliling dengan menggunakan teori Luke dan Heyns (2020) sebagai acuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik. Fokus penelitian berfungsi untuk memberikan batasan dalam studi serta membatasi ruang lingkup pengumpulan data, agar peneliti dapat lebih terarah dalam memahami permasalahan yang menjadi tujuan penelitian. Dengan adanya batasan tersebut, peneliti dapat memusatkan perhatian pada hal-hal yang relevan dengan objek penelitian dan menghindari pengumpulan data yang tidak diperlukan. Dalam menganalisis kualitas pelayanan SIM Keliling, terdapat lima indikator yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan menurut Luke dan Heyns (2020) sebagai berikut:

- a. Keandalan, kemampuan dalam memberikan pelayanan dan ketepatan jadwal operasional, dan keakuratan data administrasi.
- b. Daya Tanggap, menunjukkan sejauh mana petugas bersikap sigap dan tangkas dalam melayani masyarakat, terutama ketika menghadapi keluhan atau kendala selama proses pelayanan.
- c. Jaminan, kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa aman, percaya, dan nyaman bagi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.
- d. Empati, mencerminkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap masyarakat pengguna layanan.

- e. Bukti Fisik, mencakup fasilitas dan sarana prasarana yang mendukung kenyamanan masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data pada penelitian, beberapa metode dapat digunakan agar penelitian sesuai dan tepat. Teknik pengumpulan data menurut Ridwan (2014), metode pengumpulan data sama halnya seperti prosedur atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti pada saat mengumpulkan data. Selain tekniknya yang harus benar, juga dipergunakan alat pengumpulan data harus dipersiapkan dengan baik. Dalam melakukan analisis dan penarikan kesimpulan, terdapat data menjadi komponen terpenting. Terdapat jenis-jenis metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang peneliti gunakan meliputi tiga metode yaitu; 1) Studi Kepustakaan, 2) Pengamatan/Obeservasi, 3) Wawancara, 4) Dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, teknik analisis data dilakukan sesuai aktivitas pengumpulan data, proses analisis data kualitatif berlangsung selama dan pasca pengumpulan data. Analisis pada penelitian ini tidak dilakukan setelah semua data-data terkumpul, tetapi berlangsung secara terus menerus sejak tahap awal penelitian hingga akhir penelitian. Proses ini bersifat interaktif dan dilakukan secara siklus (berulang) sampai data dianggap jenuh atau tidak ada informasi baru yang muncul. Adapun teknik analisis data meliputi 1) Reduksi Data, 2) Penyajian Data, 3) Pengambilan Keputusan atau Verifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur (Studi Kasus: Lippo Plaza Sidoarjo)

Pelayanan perpanjangan SIM Keliling oleh petugas Ditlantas Polda Jatim bersifat menyeluruh dan fleksibel, serta ditujukan agar mudah dalam dijangkau oleh masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan dengan mengikuti mekanisme dan prosedur sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Mekanisme tersebut meliputi proses pendaftaran, pemeriksaan kesehatan dan psikologi, identifikasi dan verifikasi data, hingga penerbitan SIM. Pelaksanaan pelayanan perpanjangan SIM diharapkan dapat memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan.

Sehubungan dengan kondisi yang dialami masyarakat, sebagai instansi kepolisian yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan publik, Ditlantas Polda Jatim diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, tepat, dan cepat kepada masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting dalam mencerminkan kinerja instansi dalam memenuhi

kebutuhan dan harapan masyarakat. Pentingnya kualitas pelayanan menjadi gambaran awal sebuah instansi khususnya di kepolisian dapat melayani masyarakat secara tepat dan cepat dengan menggunakan berbagai fasilitas, teknologi, dan kemampuan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling, tidak hanya menekankan pada penyelesaian administrasi tetapi juga pada kinerja petugas, kejelasan informasi, kemudahan prosedur, serta ketersediaan sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan kondisi pelayanan di Lippo Plaza Sidoarjo, kualitas pelayanan SIM Keliling menjadi aspek penting untuk dianalisis lebih dalam guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penyajian hasil penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Luke dan Heyns (2020) yaitu meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) sebagai kerangka dalam menganalisis hasil penelitian. Berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang digunakan, hasil penelitian mengenai pelayanan SIM Keliling oleh Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur di Lippo Plaza Sidoarjo dapat diuraikan berdasarkan temuan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai berikut:

Keandalan (Reliability)

Keandalan (*reliability*) dalam pelayanan publik menekankan pada kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Luke dan Heyns (2020) menjelaskan bahwa keandalan berkaitan erat dengan kepastian waktu pelayanan, kejelasan prosedur, serta keakuratan administrasi yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Indikator ini tidak hanya diukur dari terselenggaranya pelayanan, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat memperoleh kepastian dan kejelasan informasi sejak awal proses pelayanan.

Pelayanan SIM Keliling di Lippo Plaza Sidoarjo menunjukkan keandalan yang cukup baik dalam pelaksanaan alur pelayanan dan penerapan SOP, terutama pada ketertiban tahapan pelayanan serta ketelitian petugas dalam memeriksa data administrasi pemohon. Pelayanan dilaksanakan hingga seluruh pemohon terlayani dan alur pelayanan dinilai mudah dipahami oleh masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan ketidakkonsistenan pada aspek kepastian waktu pelayanan, khususnya keterlambatan kedatangan petugas dari jadwal yang telah diinformasikan, serta kurangnya kejelasan informasi tertulis terkait rincian biaya pelayanan. Kondisi ini menimbulkan persepsi ketidakpastian bagi sebagian masyarakat, meskipun secara prosedural pelayanan tetap berjalan sesuai ketentuan. Dengan demikian, keandalan pelayanan

SIM Keliling telah terpenuhi pada aspek proses dan alur pelayanan, namun masih memerlukan penguatan pada kepastian waktu dan keterbukaan informasi administratif agar keandalan dapat dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan publik menekankan pada kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, serta permasalahan masyarakat secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab selama proses pelayanan berlangsung. Menurut Luke dan Heyns (2020), daya tanggap berkaitan dengan kesiapan petugas dalam memberikan bantuan, kejelasan informasi, serta kecepatan tindakan ketika masyarakat membutuhkan pelayanan. Indikator ini menjadi penting karena berhubungan langsung dengan pengalaman masyarakat dalam mengikuti alur pelayanan serta persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara instansi.

Daya tanggap pelayanan SIM Keliling di Lippo Plaza Sidoarjo secara umum telah berjalan dengan baik, terlihat dari kesigapan petugas dalam merespons pertanyaan, memberikan penjelasan prosedur, serta menangani kendala yang dihadapi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Petugas menunjukkan kesiapan dalam memberikan informasi terkait persyaratan, biaya, dan solusi atas permasalahan administrasi, serta melakukan koordinasi internal secara cepat apabila terjadi kendala teknis maupun nonteknis. Selain itu, petugas juga memberikan pendampingan kepada masyarakat lanjut usia atau pemohon yang mengalami kesulitan, sehingga proses pelayanan tetap dapat diikuti dengan baik. Meskipun demikian, daya tanggap masih perlu ditingkatkan dari sisi konsistensi kecepatan respon di seluruh tahapan pelayanan agar kualitas pelayanan yang responsif dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna layanan.

Jaminan (Assurance)

Jaminan (*assurance*) dalam kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan dan kompetensi petugas dalam memberikan rasa aman, kepastian, serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Luke dan Heyns (2020), jaminan berkaitan dengan kompetensi petugas, profesionalisme petugas, kompetensi dalam menjalankan tugas, serta kemampuan instansi pelayanan dalam menjamin keamanan dan kepastian layanan bagi masyarakat. Indikator ini menjadi penting karena berhubungan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas dan integritas penyelenggara pelayanan publik.

Jaminan pelayanan SIM Keliling di Lippo Plaza Sidoarjo tercermin dari profesionalisme dan kompetensi petugas yang menjalankan tugas sesuai dengan bidang dan kewenangan

masing-masing, serta adanya upaya menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi masyarakat. Pembagian tugas yang jelas antara petugas psikologi, kesehatan, dan kepolisian menunjukkan pengelolaan sumber daya manusia yang terstruktur dan sesuai prosedur, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian kepada masyarakat. Selain itu, proses pengelolaan data dilakukan secara hati-hati dengan pembatasan akses data hanya kepada petugas berwenang, yang meminimalkan risiko penyalahgunaan informasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan SIM Keliling mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas penyelenggara layanan, meskipun penguatan sistem pengawasan dan konsistensi profesionalisme tetap diperlukan agar jaminan pelayanan dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

Empati (Empathy)

Empati (*empathy*) dalam pelayanan publik menekankan pada kemampuan petugas dalam memberikan perhatian secara personal kepada masyarakat, memahami kebutuhan pengguna layanan, serta menjalin komunikasi yang baik selama proses pelayanan berlangsung. Menurut Luke dan Heyns (2020), empati berkaitan dengan kesediaan petugas untuk melayani masyarakat secara manusiawi, menunjukkan sikap ramah, sabar, serta memberikan perhatian khusus kepada pengguna layanan tanpa membedakan latar belakang dan kondisi masyarakat. Indikator empati menjadi penting karena berhubungan langsung dengan pengalaman subjektif masyarakat serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Empati dalam pelayanan SIM Keliling di Lippo Plaza Sidoarjo tercermin dari sikap petugas yang ramah, sopan, dan komunikatif, serta adanya perhatian terhadap kebutuhan khusus masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Petugas menunjukkan kesabaran dalam memberikan penjelasan, membangun komunikasi yang baik, serta memberikan pendampingan kepada lansia dan pemohon dengan keterbatasan tertentu tanpa membedakan perlakuan. Selain itu, adanya sistem evaluasi dan penilaian kinerja dari pimpinan turut mendorong konsistensi sikap empatik petugas dalam melayani masyarakat. Kondisi ini menciptakan suasana pelayanan yang lebih humanis dan nyaman, meskipun penguatan budaya empati tetap perlu dipertahankan agar pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada kualitas pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Bukti fisik (Tangible)

Bukti Fisik (*tangible*) dalam pelayanan publik berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana, ketersediaan fasilitas fisik, penampilan petugas, serta kelengkapan fasilitas pendukung yang digunakan selama proses pelayanan. Menurut Luke dan Heyns (2020), indikator bukti fisik mencerminkan bagaimana pelayanan ditampilkan secara nyata kepada

masyarakat, baik melalui lingkungan pelayanan, peralatan yang digunakan, maupun penampilan petugas sebagai representasi institusi pelayanan publik. Indikator ini penting karena memberikan kesan awal kepada masyarakat dan memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan. Bukti fisik dalam pelayanan SIM Keliling di Lippo Plaza Sidoarjo ditunjukkan melalui ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti kendaraan SIM Keliling, peralatan pelayanan, serta lokasi pelayanan yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Secara umum, fasilitas utama dinilai cukup memadai untuk menunjang proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan relatif mudah dan nyaman. Namun demikian, masih ditemukan keterbatasan pada fasilitas pendukung, seperti area tunggu yang kurang representatif, keterbatasan media informasi visual, serta belum optimalnya penampilan identitas petugas yang mudah dikenali oleh masyarakat. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kenyamanan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas pendukung, kejelasan identitas petugas, serta penyediaan informasi pelayanan secara visual perlu dilakukan agar aspek bukti fisik dapat mendukung kualitas pelayanan secara lebih optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling yang diselenggarakan oleh Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur di Lippo Plaza Sidoarjo secara umum telah berjalan cukup baik dan memenuhi sebagian besar indikator kualitas pelayanan menurut Luke dan Heyns (2020). Pelayanan telah dilaksanakan dengan berpedoman pada prosedur dan alur yang jelas, didukung oleh daya tanggap petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat, profesionalisme serta kompetensi petugas yang menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan, sikap empati yang tercermin dalam perhatian terhadap kebutuhan pemohon, serta ketersediaan fasilitas utama yang menunjang proses pelayanan. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian, khususnya terkait kepastian waktu dimulainya pelayanan, keterbukaan informasi administratif terutama mengenai rincian biaya, serta keterbatasan fasilitas pendukung dan kejelasan identitas petugas. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SIM Keliling telah terpenuhi pada aspek utama pelayanan, namun belum sepenuhnya optimal dalam memberikan kepastian dan kenyamanan bagi seluruh masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar Direktorat Lalu Lintas Polda Jatim meningkatkan konsistensi antara jadwal pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat

dengan pelaksanaan di lapangan, serta memperkuat transparansi informasi melalui penyampaian rincian biaya dan alur pelayanan secara tertulis. Selain itu, pemeliharaan daya tanggap dan profesionalisme petugas perlu terus dilakukan melalui pembagian tugas yang jelas, koordinasi yang efektif, serta evaluasi kinerja secara berkelanjutan. Penguatan sikap empati, khususnya dalam melayani masyarakat lanjut usia dan pemohon berkebutuhan khusus, juga perlu dipertahankan sebagai bagian dari pelayanan yang humanis. Pada bukti fisik, penyediaan fasilitas pendukung tambahan serta penggunaan identitas petugas yang lebih jelas diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup lokasi dan waktu penelitian, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas.

DAFTAR REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. (2023). *Jumlah kendaraan bermotor menurut jenis tahun 2019-2023*. Badan Pusat Statistik.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur. (2025). *Indeks kepuasan masyarakat pelayanan lalu lintas*. Ditlantas Polda Jawa Timur.
- Luke, R., & Heyns, G. (2020). Service quality dimensions in public sector service delivery. *Journal of Public Administration*, 55(3), 274-289.
- Mahmudi. (2022). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP STIM YKPN.
- Pasolong, H. (2010). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Ridwan. (2014). *Metode dan teknik penyusunan proposal penelitian*. Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Thoha, M. (1989). *Perilaku organisasi: Konsep dasar dan aplikasinya*. Rajawali Pers.
- Tripuro, R. (2022). Profesionalisme aparat kepolisian dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 145-158.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific Publishing. <https://doi.org/10.1142/y0024>
- Wulan, R. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi pada layanan SIM Keliling. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 85-98.