

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Satuan Lalu Lintas

Istilah “Polisi” dan “Kepolisian” mengandung pengertian yang berbeda. Istilah “Polisi” adalah sebagai organ atau lembaga pemerintah yang ada dalam Negara, sedangkan istilah “Kepolisian” adalah sebagai organ dan sebagai fungsi. Sebagai organ, yakni suatu lembaga pemerintah yang terorganisasi dan terstruktur dalam organisasi Negara. Sedangkan sebagai fungsi, yakni tugas dan wewenang serta tanggung jawab lembaga atas kuasa Undang-Undang untuk menyelenggarakan fungsinya antara lain pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.²

Dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dalam pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa, Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan Lembaga Polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya pada pasal 5 ayat (1) disebutkan bahwa : “Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam

² Sadjijono. *Hukum Kepolisian (Perspektif Kedudukan dan Hubungannya dalam Hukum Administrasi)*. Laksbang Pressindo. Yogyakarta. 2006. 6

negeri.” Selanjutnya dalam ayat (2) menyebutkan : “Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1).

Hal tersebut senada dengan yang tercantum dalam Perpres No. 52. Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia, menyebutkan bahwa Polri adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terciptanya keamanan dalam negeri.

Selanjutnya dalam Perpres No. 52 Tahun 2010 Pasal 21 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia, menyebutkan Korps Lalu Lintas atau selanjutnya disingkat Korlantas adalah unsur pelaksana tugas pokok bidang keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas yang berada dibawah kapolri. Korlantas bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi lalu lintas yang meliputi pendidikan masyarakat, penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta patroli jalan raya.

Satlantas adalah unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan

penegakan hukum dibidang lalu lintas, guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

2.2 Pengertian Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas)

Dalam Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, terdapat pengertian Satpas yang menyebutkan bahwa Satpas adalah Satuan Penyelenggara Administrasi SIM yang merupakan unsur pelaksana Polri dibidang lalu lintas yang berada di lingkungan kantor Kepolisian setempat atau di luar lingkungan kantor Kepolisian setempat.

2.2.1 Tugas Pokok Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas)

- a. Menyelenggarakan bimbingan teknik latihan dalam pelaksanaan registrasi dan identifikasi pengemudi (SIM).
- b. Mengatur penyelenggaraan pengadaan, pendistribusian dan penyimpanan formulir blangko serta kelengkapan lain yang diperlukan dalam pelaksanaan regident pengemudi.
- c. Menjamin bahwa sarana regident pengemudi yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan, baik secara formal maupun material.
- d. Menerbitkan SIM beserta administrasinya bagi pemohon yang telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Melaksanakan Pullahjianta di bidang SIM.
- f. Melaksanakan uji ulang, pembatalan SIM dan administrasi, pencabutan SIM oleh hakim serta sistem rencana pelanggaran atau hukuman yang dijatuhkan kepada pemegang SIM.
- g. Penyelenggaraan administrasi dari hasil kegiatan penerbitan SIM.

- h. Penyelenggaraan yang bersifat penelitian dan pengembangan dalam bidang SIM.
- i. Mengkoordinir pengawasan dan pengendalian kegiatan sekolah mengemudi.
- j. Menunjang instansi samping yang terkait dalam penerbitan SIM.
- k. Menyelenggarakan hubungan lintas fungsional Polri, maupun lintas sektoral dengan instansi lain.

2.2.2 Kelompok kerja pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas)

Prosedur penerbitan SIM pada Satpas dilakukan dalam bentuk kelompok kerja yang terdiri dari satu atau lebih petugas yang melaksanakan proses pelayanan secara berurutan yang terdiri atas :

- a. Kelompok kerja identifikasi dan verifikasi
- b. Kelompok kerja pendaftaran
- c. Kelompok kerja pengujian
- d. Kelompok kerja penerbitan, dan
- e. Kelompok kerja pengarsipan

2.2.3 Standar pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas)

Sebagai satuan penyelenggara administrasi SIM tentunya harus memiliki standar pelayanan yang mampu memberikan kemudahan dan kelancaran dalam hal pengajuan pendaftaran, pengujian, dan penerbitan SIM agar mudah diakses oleh masyarakat. Berikut merupakan standar pelayanan SIM oleh Satpas sebagai berikut :

- a. Bersifat baku dan dapat dipahami secara mudah oleh petugas pelayanan penerbitan SIM, berupa ketentuan, persyaratan, pengujian, penerbitan, dan prinsip pelayanan publik pengajuan SIM
- b. Mudah dipahami oleh peserta uji
- c. Ada kejelasan waktu tentang pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan untuk mengikuti ujian sampai dengan penerbitan SIM
- d. Terperinci besaran biaya administrasi SIM yang ditetapkan dan diinformasikan dengan jelas kepada peserta uji
- e. Ada transparansi pada setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM
- f. Tersedia sarana dan prasarana pelayanan penerbitan SIM yang memadai
- g. Tersedia fasilitas pelayanan dan fasilitas pendukung yang aman dan nyaman bagi peserta uji
- h. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima, dan
- i. Tersedia layanan informasi, pendaftaran dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi multimedia

2.2.4 Standar Kompetensi Penguji Surat Izin Mengemudi (SIM)

Berdasarkan luasnya ruang lingkup fungsi pengujian dan penerbitan SIM, maka Peta Fungsi Kompetensi Penguji SIM dapat disusun sebagai berikut :

Tabel 2.1
Standar Kompetensi Penguji Surat Izin Mengemudi (SIM)

Bidang Kerja Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
Pengujian dan Penerbitan SIM Ranmor	Menguji dan Menerbitkan SIM Ranmor	1. Melaksanakan pendaftaran peserta uji SIM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pendataan peserta uji SIM 2. Menerima dan mengumpulkan dokumen persyaratan serta memberikan tanda terima 3. Menjelaskan tentang prosedur penerbitan SIM
		2. Melaksanakan identifikasi dan verifikasi peserta uji SIM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan identifikasi terhadap data peserta uji SIM 2. Melaksanakan verifikasi terhadap dokumen persyaratan peserta uji SIM 3. Melaksanakan pengambilan foto (foto digital) peserta uji SIM 4. Melaksanakan pengambilan sidik jari 10 (Fingerprint) 5. Melaksanakan pengambilan tanda tangan elektronik
		3. Melaksanakan pengujian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merencanakan ujian 2. Melaksanakan ujian teori 3. Melaksanakan ujian dengan menggunakan Simulator 4. Melaksanakan ujian praktek 5. Menetapkan hasil ujian
		4. Menerbitkan SIM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan verifikasi dokumen hasil uji

			2. Melakukan verifikasi data identitas peserta uji SIM 3. Melakukan prosedur penerbitan SIM
		5. Melaksanakan pengarsipan	1. Melakukan pengelolaan dokumen penerbitan SIM

(Sumber : Keputusan Korlantas Polri No. Kep : 70/XII/2013)

Tabel diatas menunjukkan standar kompetensi dari penguji Surat Izin Mengemudi (SIM) mempunyai bidang kerja utama melakukan pengujian dan penerbitan SIM yang dibagi dalam fungsi masing-masing tugas pada kelompok kerja meliputi pelaksanaan pendaftaran peserta uji SIM, identifikasi dan verifikasi peserta uji SIM, pengujian, menerbitkan SIM, dan melaksanakan pengarsipan.

2.3 Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah surat keterangan yang sah, yang menyatakan bahwa orang yang nama, alamat tercantum didalam keterangan itu memenuhi syarat-syarat umum, kesehatan rohani dan jasmani serta tidak cacat badan, memahami peraturan lalu lintas dan dianggap cakap mengemudikan kendaraan tertentu.³

Dalam Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Pasal 77 ayat (1) tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, menyebutkan bahwa setiap orang yang

³ Marsoedi, S. *Pengetahuan Lalu Lintas*. Press. Surabaya. 1994. 11

mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan.

Dalam Perkap No. 9 Tahun 2012 Pasal 1 angka 4 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM), menyebutkan bahwa SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai berikut :

- a. Legitimasi Kompetensi Pengemudi yang merupakan bentuk pengakuan dan penghargaan dari Negara Republik Indonesia kepada peserta uji yang telah lulus ujian teori, ujian keterampilan melalui simulator, dan ujian praktik;
- b. Identitas Pengemudi yang memuat keterangan identitas lengkap pengemudi;
- c. Kontrol Kompetensi Pengemudi yang merupakan alat penegakan hukum dan bentuk akuntabilitas pengemudi; dan
- d. Forensik Kepolisian yang memuat identitas pengemudi yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan dan penyidikan pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas serta tindak pidana lain.

2.3.1 Penggolongan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat Izin Mengemudi (SIM) digolongkan berdasarkan perbedaan tingkat kompetensi pengemudi yang dipersyaratkan untuk setiap fungsi

kendaraan bermotor dan besaran berat kendaraan bermotor. Berikut jenis penggolongan SIM sesuai jenisnya, yaitu :

a. SIM Perseorangan

- 1) SIM A, berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor dengan jumlah berat yang diperbolehkan paling tinggi 3.500 kilogram berupa
 - a) Mobil penumpang perseorangan, dan
 - b) Mobil barang perseorangan
- 2) SIM B I, berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kilogram berupa :
 - a) Mobil bus perseorangan, dan
 - b) Mobil barang perseorangan
- 3) SIM B II, berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor berupa :
 - a) Kendaraan alat berat
 - b) Kendaraan penarik, dan
 - c) Kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kilogram
- 4) SIM C, berlaku untuk mengemudikan sepeda motor, terdiri atas :
 - a) SIM C untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder (*cylinder capacity*) paling tinggi 250 kapasitas silinder
 - b) SIM C I untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder (*cylinder capacity*) antara 250 sampai dengan 750 kapasitas silinder, dan

- c) SIM C II untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder (*cylinder capacity*) diatas 750 kapasitas silinder
- 5) SIM D, berlaku untuk mengemudi kendaraan bermotor khusus bagi penyandang cacat

b. SIM Umum

- 1) SIM A Umum, berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kilogram berupa :
 - a) Mobil penumpang umum, dan
 - b) Mobil barang umum
- 2) SIM B I, berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kilogram berupa :
 - a) Mobil penumpang umum, dan
 - b) Mobil barang umum
- 3) SIM B II umum, berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor berupa :
 - a) Kendaraan penarik umum, dan
 - b) Kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan umum dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kilogram

c. SIM Internasional

- 1) SIM Internasional diberikan kepada pengemudi yang akan mengemudikan kendaraan bermotor di Negara lain berdasarkan perjanjian Internasional dibidang lalu lintas dan angkutan jalan
- 2) Penentuan SIM Internasional dilakukan dengan cara membubuhkan cap pada kolom disamping foto pemilik dan diberikan sesuai golongan SIM yang dimiliki
- 3) Golongan SIM Internasional dan penggunaannya ditetapkan sesuai dengan Konvensi Internasional tentang Lalu Lintas Jalan (*Convention on Road Traffic*)

2.3.2 Persyaratan Pendaftaran Surat Izin Mengemudi (SIM)

Sesuai dengan Perkap No. 9 Tahun 2012 Pasal 24 bahwa dalam Proses pembuatan SIM terdapat beberapa persyaratan pendaftaran SIM bagi peserta uji yang meliputi usia, administrasi dan kesehatan.

a. Persyaratan Usia

- 1) Berusia 17 tahun untuk SIM A, SIM C dan SIM D
- 2) Berusia 20 tahun untuk SIM B I, dan
- 3) Berusia 21 tahun untuk SIM B II
- 4) Berusia 20 tahun untuk SIM A Umum
- 5) Berusia 22 tahun untuk SIM B I Umum, dan
- 6) Berusia 23 tahun untuk SIM B II Umum

b. Persyaratan Administrasi

- 1) Fotokopi/KTP asli, yang masih berlaku

- 2) Dokumen Keimigrasian bagi WNA, yang masih berlaku
- 3) SIM lama (bagi pemohon perpanjangan SIM)
- 4) Bukti pembayaran PNBP SIM
- 5) Isi formulir penerbitan SIM
- 6) Surat keterangan sehat dari Dokter

c. Persyaratan Kesehatan

Persyaratan kesehatan dibuktikan dengan Surat Keterangan Sehat dari Dokter yang direkomendasikan dari Kedokteran Kepolisian. Persyaratan tersebut meliputi :

- 1) Kesehatan Jasmani, meliputi :
 - a) Penglihatan
 - b) Pendengaran, dan
 - c) Fisik atau perawakan
- 2) Kesehatan Rohani

Kesehatan rohani ditinjau dari penilaian tes Psikologi yang meliputi

- a) Kemampuan konsentrasi

Kemampuan konsentrasi diukur dari kemampuan memusatkan perhatian atau memfokuskan diri pada saat mengemudikan kendaraan bermotor di jalan.

- b) Kecermatan

Kecermatan diukur dari kemampuan untuk melihat situasi dan keadaan secara cermat sehingga tidak terjadi kesalahan dalam mempersepsikan kondisi yang ada.

c) Pengendalian diri

Kemampuan penyesuaian diri diukur dari kemampuan individu mengendalikan dorongan dari dalam diri sendiri sehingga bisa berhubungan secara harmonis dengan lingkungan, dan beradaptasi dengan baik dengan situasi dan kondisi apapun yang terjadi di jalan saat mengemudi.

d) Kemampuan penyesuaian diri

Kemampuan penyesuaian diri diukur dari kemampuan individu mengendalikan dorongan dari dalam diri sendiri sehingga bisa berhubungan secara harmonis dengan lingkungan, dan beradaptasi dengan baik dengan situasi dan kondisi apapun yang terjadi di jalan saat mengemudi.

e) Stabilitas emosi, dan

Stabilitas emosi diukur dari keadaan perasaan seseorang dalam menghadapi rangsangan dari luar dirinya dan kemampuan mengontrol emosinya pada saat menghadapi situasi yang tidak nyaman selama mengemudi.

f) Ketahanan kerja

Ketahanan kerja diukur dari kemampuan individu untuk bekerja secara teratur dalam situasi yang menekan.

2.3.3 Mekanisme Pembuatan SIM

Dalam proses pembuatan SIM ada beberapa tahapan yang harus dipenuhi oleh pemohon SIM. Berikut merupakan tahapan dari Mekanisme Penerbitan SIM.

a. Peserta uji melampirkan :

- 1) Fotokopi KTP asli
- 2) Dokumen keimigrasian bagi WNA
- 3) Surat keterangan sehat dari dokter
- 4) Bukti pembayaran PNBP SIM
- 5) Isi formulir penerbitan SIM

b. Pendaftaran

- 1) Cek berkas
- 2) Entri data

c. Identifikasi

- 1) Verifikasi data
- 2) Foto
- 3) Sidik jari
- 4) Tanda tangan

d. Uji teori

Merupakan penilaian terhadap tingkat pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perundang-undangan dibidang lalu lintas, teknis dasar kendaraan bermotor, cara mengemudikan kendaraan bermotor, dan tata cara berlalu lintas bagi peserta uji. Ujian teori berupa :

- 1) Manual
- 2) Komputerisasi

Jika lulus, dilanjutkan dengan tes berikutnya. Sementara jika tidak lulus, maka akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian teori ini setelah tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Jika mengulang kemudian kembali tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang pembayaran biaya SIM akan dikembalikan.

e. Uji simulator

- 1) Reaksi

Yang bertujuan untuk melihat reaksi pemohon SIM saat melihat tanda lampu lalu lintas menyala hijau, kuning, dan merah.

- 2) Antisipasi

Yang bertujuan untuk melihat cara mengantisipasi jika pada saat mengendarai kendaraan bermotor tiba-tiba ada pengemudi lain dari arah berlawanan yang melawan arus.

- 3) Sikap mengemudi

Yang bertujuan untuk melihat sikap dari pemohon SIM saat mengendarai kendaraan bermotor

- 4) Konsentrasi

Lebih menitikberatkan pada kendali setir mobil dimana harus ada keseimbangan di kanan dan kiri. Dalam tes ini, pemohon SIM seolah-olah berada pada jalan kemudian ada garis hitam yang tidak

boleh bertabrakan dengan garis merah. Tabrakan dari kedua garis ini tidak boleh lebih dari 4 kali.

Jika lulus, dilanjutkan dengan tes berikutnya. Sementara jika tidak lulus, maka akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian teori ini setelah tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Jika mengulang kemudian kembali tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang pembayaran tidak dapat diambil kembali.

f. Uji praktek

Merupakan penilaian terhadap tingkat kemampuan dan keterampilan mengemudikan kendaraan bermotor dan berlalu lintas di jalan bagi peserta uji. Uji praktek meliputi :

- 1) Praktek I
- 2) Praktek II

Jika lulus, SIM akan di produksi atau dicetak. Jika tidak lulus, maka akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian praktik setelah tenggang waktu 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Sama seperti untuk ujian sebelumnya, jika mengulang ujian praktek kemudian tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang yang telah dibayarkan akan dikembalikan.

g. Produksi

- 1) Cetak SIM
- 2) Penyerahan SIM

- h. Pengarsipan (penyerahan berkas ke min arsdok)

2.4 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan definisi pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi Antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁴

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayananana Publik. Adapun asas-asas yang termuat dalam Undang-Undang tersebut meliputi :

- a. Kepentingan umum

Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

- b. Kepastian hukum

Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

⁴ Gronroos dalam Ratminto dan Atik, W. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta. 2005. 2

c. Kesamaan hak

Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

e. Keprofesionalan

Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

f. Partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

Yaitu setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

h. Keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

i. Akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
Yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu
Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan
Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi, Antara lain :

- a. *Tangibles* / Bukti langsung
merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.
- b. *Reliability* / Keandalan
merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun apabila jasa yang

diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. *Responsiveness* / Ketanggapan

merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan, termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berupaya memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d. *Assurance* / Jaminan

merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung

menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, dan prestasi.

e. *Emphaty* / Empati

merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.⁵

2.4.2 Kelompok Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat tiga kelompok dalam ruang lingkup pelayanan publik yang meliputi :

⁵ Parasuraman, Zeitahml dan Berry dalam Tjiptono, F. Chandra, G. *Service, Quality, Satisfaction*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta. 2007. 70

- a. Pelayanan barang publik
 - 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
 - 2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- b. Pelayanan atas jasa publik
 - 1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
 - 2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

c. Pelayanan administratif

- 1) Tindakan administratif pemerintahan yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- 2) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.