

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

and official certification, consistent service procedures, routine evaluation mechanisms through the analysis and evaluation (ANEV), and the responsive and empathetic attitude of officers, including the provision of administrative support services and specialized programs for female applicants. However, several constraints remained, including delays in the arrival of the car unit, inconsistencies in employment status data on driver's licenses due to system limitations, suboptimal waiting area facilities, the absence of formal complaint media, and difficulties faced by elderly applicants when taking web-based psychological tests. Therefore, the researcher suggests improving supporting facilities, providing complaint channels, updating data systems, improving pre-service time management, and strengthening assistance for vulnerable groups, so that the Service Quality of the Mobile SIM Service can operate more optimally.

Keywords: Service Quality, Renewal Driver's License, Mobile SIM Unit Car of the Police Traffic Unit (Satlantas) of the Pontianak City Metropolitan Regional Police Department (Polresta).

I. Pendahuluan

Negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk guna menjamin terpenuhinya hak serta kebutuhan mereka, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan administrasi lalu lintas, khususnya perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), yang berperan strategis dalam mendukung tertib berlalu lintas dan keselamatan di jalan raya.

Masa berlaku SIM adalah lima tahun sesuai Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021, sehingga perpanjangan SIM menjadi mekanisme verifikasi ulang kelayakan dan kompetensi pengemudi yang harus dilaksanakan secara efektif dan efisien. Untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis, Polri menghadirkan Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling sebagai unit khusus perpanjangan SIM berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. 12 Tahun 2007. Pelaksanaan layanan ini berada di bawah tanggung jawab Satuan Lalu Lintas (Satlantas), dan Satlantas Polresta Pontianak menyelenggarakan layanan SIM Keliling secara rutin setiap Senin hingga Sabtu pukul 08.00-11.00 WIB pada lima titik lokasi yang

berbeda di Kota Pontianak, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Jadwal Layanan Perpanjangan SIM
Keliling Polresta Pontianak

Hari	Lokasi	Alamat	Waktu
Senin	Hotel Golden Tulip	Jl. Teuku Umar, Pontianak Kota	08.00-11.00
Selasa & Kamis	Swalayan Mitra Anda	Jl. Hasanuddin, Pontianak Barat	08.00-11.00
Rabu	Pos Lintas GOR Pangsuma	Jl. Achmad Yani, Pontianak Selatan	08.00-11.00
Jumat	Polresta Pontianak	Jl. Johan Idrus, Pontianak Selatan	08.00-11.00
Sabtu	Kopi Tiam Siantan	Jl. Gusti Situt Mahmud, Pontianak Utara	08.00-11.00

Sumber: Akun Instagram *satlantas_pontianak* (diolah oleh Peneliti, 2026)

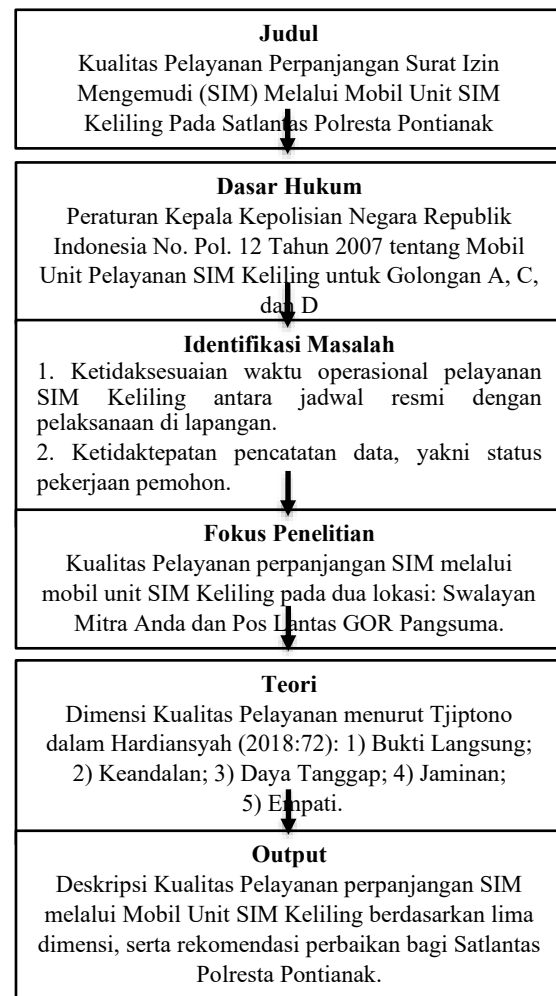
Berdasarkan pra-survei yang

dilakukan Peneliti, kualitas pelayanan SIM Keliling masih ditemukan sejumlah kendala. Pertama, ditemukan adanya ketidaksesuaian waktu operasional pelayanan antara jadwal resmi yang dipublikasikan dengan pelaksanaan di lapangan, khususnya terkait keterlambatan mobil unit dalam memulai pelayanan. Kedua, masih dijumpai ketidaktepatan dalam pencatatan data, salah satunya terkait status pekerjaan pemohon yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya akibat keterbatasan opsi pada sistem input data SIM Keliling.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini memfokuskan pada Kualitas Pelayanan perpanjangan SIM melalui mobil unit SIM Keliling pada dua lokasi pelayanan Satlantas Polresta Pontianak, yakni area Swalayan Mitra Anda dan Pos Lintas GOR Pangsuma. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan perpanjangan SIM melalui mobil unit SIM Keliling pada kedua lokasi tersebut. Sejalan dengan rumusan masalah itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan perpanjangan SIM melalui mobil unit SIM Keliling pada Satlantas Polresta Pontianak, dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:72) sebagai pisau analisis, yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Penelitian ini mengacu pada dasar hukum Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. 12 Tahun 2007 tentang Mobil Unit Pelayanan Surat Izin Mengemudi Keliling. Adapun alur pikir penelitian dari penelitian ini disajikan pada Gambar 1.2 berikut.

Gambar 1.2
Alur Pikir Penelitian



Berdasarkan rumusan masalah dan alur pikir penelitian sebelumnya, maka pertanyaan penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan SIM Keliling di Satlantas Polresta Pontianak ditinjau dari dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan SIM Keliling di Satlantas Polresta Pontianak ditinjau dari dimensi Keandalan (*Reliability*)?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan SIM Keliling di Satlantas Polresta Pontianak ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)?
4. Bagaimana Kualitas Pelayanan SIM

Keliling di Satlantas Polresta Pontianak ditinjau dari dimensi Jaminan (*Assurance*)?

5. Bagaimana Kualitas Pelayanan SIM Keliling di Satlantas Polresta Pontianak ditinjau dari dimensi Empati (*Empathy*)?

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan menggambarkan situasi, sikap, dan perilaku dalam proses pelayanan SIM Keliling melalui narasi yang merepresentasikan temuan lapangan (Tohardi, 2019:374). Lokasi penelitian meliputi dua titik pelayanan SIM Keliling Satlantas Polresta Pontianak, yaitu area Swalayan Mitra Anda dan Pos Lintas GOR Pangsuma.

Penentuan informan menggunakan kombinasi *purposive sampling* untuk informan kunci dan *accidental sampling* untuk masyarakat pemohon. Informan penelitian terdiri atas Kanit Regident Satlantas Polresta Pontianak, dua orang petugas pelaksana layanan SIM Keliling, dan enam orang masyarakat/pemohon SIM Keliling yang berasal dari tiga waktu pelaksanaan layanan yang berbeda, hingga data yang diperoleh mencapai titik jenuh (saturasi data).

Data dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu observasi langsung terhadap proses pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, wawancara mendalam yang bersifat semi-terstruktur kepada petugas dan masyarakat, serta dokumentasi berupa SOP pelayanan, data pemohon, dan dokumentasi kegiatan. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi teknik, yaitu membandingkan data wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:246), yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

III. Pembahasan

Melalui hasil pengumpulan data yang telah dilakukan, Peneliti memperoleh gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM melalui Mobil Unit SIM Keliling pada Satlantas Polresta Pontianak yang dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti Langsung (*Tangibles*) berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Berdasarkan hasil observasi Peneliti, mobil unit SIM Keliling yang digunakan Satlantas Polresta Pontianak didesain tidak hanya sebagai sarana pelayanan, tetapi juga sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat, sebagaimana disajikan pada 3.1 berikut.

Gambar 3. 1

Media Informasi pada Badan Kendaraan Mobil Unit SIM Keliling



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 3.1, informasi yang tercantum pada badan kendaraan meliputi ketentuan masa berlaku SIM, persyaratan administrasi, serta biaya perpanjangan SIM A dan SIM C, termasuk jadwal layanan khusus *Woman Care Day* setiap hari Jumat bagi pemohon perempuan. Peralatan kerja di dalam mobil unit, seperti komputer, alat *fingerprint*, kamera, dan mesin cetak SIM, juga berada dalam kondisi baik dan berfungsi optimal, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.2.

Gambar 3. 2
Kondisi Peralatan Kerja pada Mobil Unit
SIM Keliling



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026

Hasil observasi menunjukkan bahwa fasilitas teknis di dalam mobil unit pada kedua lokasi pelayanan sudah memadai dan mendapat penilaian positif dari masyarakat, ditandai dengan peralatan yang berfungsi baik serta penampilan petugas yang selalu rapi dan berseragam resmi. Namun, kondisi berbeda ditemukan pada fasilitas pendukung di area tunggu. Pada lokasi Area Swalayan Mitra Anda, kursi tunggu sebenarnya telah tersedia sebagai bagian dari fasilitas pelayanan, namun hanya disimpan di dalam mobil unit dan tidak disusun maupun dimanfaatkan pada area tunggu masyarakat, sebagaimana terlihat pada Gambar 3.3 berikut ini.

Gambar 3. 3
Penempatan Kursi Tunggu Pada Lokasi
Pelayanan Area Swalayan Mitra Anda



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026

Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat memanfaatkan elemen lanskap yang semestinya berfungsi sebagai wadah tanaman untuk dijadikan tempat duduk sementara, atau mengandalkan naungan pepohonan di sekitar lokasi sebagai tempat berteduh selama menunggu antrean, sebagaimana tergambar pada Gambar 3.4. Perlindungan yang diberikan pepohonan tersebut masih bersifat terbatas dan belum mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara optimal, terutama saat cuaca panas maupun hujan. Peneliti juga belum menemukan adanya sistem nomor antrean pada kedua lokasi; masyarakat dilayani berdasarkan urutan kedatangan dan waktu penyerahan berkas, sehingga petugas memanggil pemohon dengan menyebutkan nama secara langsung.

Gambar 3. 4
Tempat Tunggu Pemohon SIM Keliling
Pada Lokasi Area Swalayan Mitra Anda



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026

Kondisi serupa juga ditemukan pada lokasi Pos Lintas GOR Pangsuma, di mana area tunggu belum dilengkapi fasilitas pelindung dari kondisi cuaca sehingga pemohon menunggu antrean pada area terbuka, sebagaimana terlihat pada Gambar 3.5.

Gambar 3. 5
Tempat Tunggu Pemohon SIM Keliling
Pada Lokasi Pos Lintas GOR
Pangsuma



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026

Sejalan dengan temuan Ariyadi, Ishak Ismail, dan Safaruddin (2024) yang menekankan bahwa dimensi *tangibles* dalam pelayanan publik tidak hanya mencakup kelengkapan peralatan teknis, tetapi juga kenyamanan fisik yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan, kondisi di kedua lokasi menunjukkan bahwa aspek fungsional pelayanan SIM Keliling relatif telah memadai,

namun aspek kenyamanan fisik pemohon, khususnya ketersediaan kursi tunggu dan pelindung cuaca, masih memerlukan perbaikan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:72) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu. Berdasarkan hasil observasi, pelaksanaan tahapan pelayanan mulai dari verifikasi berkas, registrasi, pengambilan foto dan sidik jari, hingga pencetakan SIM telah berjalan konsisten pada kedua lokasi dan menunjukkan kesesuaian dengan prosedur pelayanan yang berlaku, sebagaimana ketentuan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Akan tetapi, ketepatan waktu kedatangan mobil unit masih menjadi persoalan. Pada saat peneliti melakukan observasi di Area Swalayan Mitra Anda, mobil unit SIM Keliling belum berada di lokasi ketika peneliti tiba pada pukul 08.02 WIB, sehingga pelayanan belum dapat dimulai sesuai jadwal operasional yang telah ditetapkan, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.6 berikut.

Gambar 3.6
Kondisi Lokasi Pelayanan pada Pukul
Kondisi Lokasi Pelayanan pada Pukul
08.02 08.02 WIB di Area Swalayan Mitra
Anda



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas, keterlambatan tersebut disebabkan oleh proses persiapan peralatan dan jaringan

yang baru dilakukan menjelang keberangkatan mobil unit, sehingga pelayanan baru dapat dimulai setelah seluruh peralatan dipastikan siap digunakan. Selain persoalan ketepatan waktu, ditemukan pula ketidaksesuaian pencatatan data pekerjaan pada SIM pemohon berstatus mahasiswa, karena keterbatasan opsi status pekerjaan pada sistem input data SIM Keliling yang belum menyediakan kategori tersebut. Kondisi ini sejalan dengan temuan Saptahadi dan Setiawati (2022) dalam penelitiannya mengenai efektivitas pelayanan SIM Keliling di Polres Tabalong, yang menyebutkan bahwa ketepatan waktu operasional dan kesiapan sistem pendukung menjadi faktor penentu keandalan pelayanan berbasis mobil unit.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Hasil observasi peneliti pada kedua lokasi menunjukkan bahwa petugas secara umum telah menunjukkan sikap responsif dan mampu memberikan pelayanan dengan relatif cepat, terutama dirasakan bermanfaat oleh masyarakat yang tinggal jauh dari kantor SATPAS. Akan tetapi, pada kondisi tertentu sebagian masyarakat justru memperoleh informasi mengenai alur pelayanan dari sesama pemohon, bukan dari petugas secara langsung, yang menunjukkan keterbatasan petugas dalam menjangkau seluruh pemohon secara merata.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya serta rasa aman bagi masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas yang bertugas pada layanan SIM Keliling mengenakan atribut dan identitas resmi kepolisian selama pelayanan berlangsung,

yang mencerminkan standar prosedural dan akuntabilitas petugas dalam menjalankan tugas pelayanan.

Aspek jaminan lain yang turut mendukung kepercayaan masyarakat adalah transparansi biaya pelayanan, yang mengacu langsung pada Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1

Tarif Perpanjangan SIM pada Satpas Polresta Pontianak

No.	Jenis SIM	Biaya PNPB	Dasar Hukum
1.	SIM A (Perpanjangan)	Rp80.000	PP No. 76/2020
2.	SIM C (Perpanjangan)	Rp75.000	PP No. 76/2020

Sumber: PP No. 76 Tahun 2020 (diolah oleh Peneliti, 2026)

Informasi tarif tersebut juga tercantum secara terbuka pada badan kendaraan mobil unit, sehingga masyarakat dapat mengetahui besaran biaya resmi sebelum menjalani proses pelayanan. Selain kompetensi petugas dan transparansi biaya, Satlantas Polresta Pontianak juga menerapkan mekanisme evaluasi internal secara rutin melalui Analisis dan Evaluasi (ANEV), serta sistem keamanan data berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang terintegrasi dengan Korlantas. Meskipun fondasi jaminan tersebut relatif kuat, hasil observasi peneliti pada kedua lokasi belum menemukan adanya media pengaduan formal, seperti kotak saran, yang dapat diakses langsung oleh masyarakat di sekitar area pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun fondasi kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan transparansi pelayanan SIM Keliling sudah cukup kuat, belum tersedianya media

pengaduan formal pada kedua lokasi pelayanan masih menjadi celah yang perlu ditindaklanjuti.

5. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pemohon. Salah satu wujud empati yang ditemukan pada layanan SIM Keliling adalah tersedianya layanan pendukung berupa pembuatan Surat Keterangan Dokter (SKD) dan tes psikologi di sekitar lokasi pelayanan, sebagaimana terdokumentasi pada Gambar 3.7 berikut.

Gambar 3. 7

Penyedia Layanan SKD dan Tes Psikologi di Lokasi SIM Keliling



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026

Ketersediaan layanan pendukung tersebut membantu masyarakat memenuhi seluruh persyaratan administrasi pada satu lokasi yang sama, tanpa perlu mendatangi tempat lain, sehingga proses pengurusan SIM menjadi lebih praktis dan efisien dari sisi waktu maupun akses.

Meskipun demikian, hasil observasi peneliti juga menemukan kondisi yang menunjukkan bahwa penerapan empati dalam desain pelayanan masih memerlukan penyempurnaan, khususnya bagi pemohon lanjut usia yang mengalami kesulitan mengikuti tes psikologi berbasis aplikasi telepon genggam, serta ketidaktersediaan meja untuk mengisi formulir sehingga sebagian pemohon terpaksa mengisi formulir sambil berdiri atau menggunakan alas

seadanya, sebagaimana terlihat pada Gambar 3.8.

Gambar 3. 8

Kondisi Pemohon SIM Ketika Mengisi Formulir



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa pengalaman masyarakat dalam mengakses pelayanan tidak selalu sama; perbedaan usia, tingkat pemahaman, serta kurangnya sosialisasi awal mengenai ketentuan pembuatan SKD turut memengaruhi kenyamanan pemohon, termasuk menyebabkan sebagian pemohon mengeluarkan biaya tambahan akibat ketidaktahuan tersebut. Dengan demikian, aspek empati pada pelayanan SIM Keliling sudah terwujud dalam bentuk layanan pendukung administrasi, namun pendampingan bagi kelompok rentan seperti pemohon lanjut usia masih perlu diperkuat.

D. Simpulan

Kualitas pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui Mobil Unit SIM Keliling pada Satlantas Polresta Pontianak secara umum telah terlaksana dengan cukup baik dan mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan masyarakat melalui kemudahan akses, sikap petugas yang responsif, serta tersedianya sarana pendukung pelayanan. Meskipun demikian, masih ditemukan aspek yang perlu ditingkatkan pada kelima dimensi kualitas pelayanan, terutama pada ketepatan waktu operasional, kelengkapan fasilitas pelayanan, media pengaduan formal, serta kemudahan

akses bagi kelompok rentan seperti pemohon lanjut usia.

Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan kepada Satlantas Polresta Pontianak untuk menambah dan menata kursi tunggu serta pelindung cuaca, mempertimbangkan sistem nomor antrean dan panduan alur pelayanan tertulis, memperkuat manajemen waktu pra-pelayanan, berkoordinasi dengan Korlantas Polri untuk pembaruan opsi status pekerjaan pada sistem data, menugaskan petugas pendamping khusus di area tunggu, menyediakan media pengaduan resmi berbasis kotak saran maupun kode QR, serta memberikan pendampingan yang lebih optimal dan sosialisasi informasi yang lebih jelas bagi pemohon lanjut usia dan kelompok rentan lainnya, agar kualitas pelayanan SIM Keliling dapat berjalan lebih optimal.

Referensi

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pasolong, H. (2013). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service quality dan customer satisfaction* (Edisi ke-5). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tohardi, A. (2019). *Pengantar metodologi penelitian sosial*. Pontianak: Tanjungpura University Press.
- Ariyadi, A., Ishak Ismail, A. M., & Safaruddin. (2024). Dimensi tangible dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication (IJI Publication)*, 4(3), 115–118.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93.
- Jumroh, S. (2021). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 201–215.
- Maulidiah, N. (2015). Kualitas pelayanan dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1), 35–50.
- Saptahadi, Y., & Setiawati, B. (2022). Efektivitas pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) keliling pada Satuan Lalu Lintas Polres Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 5(1), 359–369.
- Susilowati, E., & Supardal. (2025). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan SIM keliling di Polres Bantul. *Journal of Indonesian Rural and Regional Government*, 9(1), 155–168.
- Yohanes, Y., & Ningtias, K. (2019). Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Sambas. *Governance: Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2007 tentang Mobil Unit Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling untuk Golongan A, C, dan D. (2007).
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. (2021).
- Keputusan Kepala Korps Lalu Lintas Polri Nomor KEP/72/XII/2013 tentang Standar Operasional Prosedur Bidang Registrasi Identifikasi. 2024