

**PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI KELILING OLEH
UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS SATUAN
PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM POLISI RESOR
KABUPATEN TASIKMALAYA**

Resi Mita Namira

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail : resimitanamira14@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya belum optimal. Hal itu terlihat dari beberapa indikator masalah yaitu Kualitas sumber daya pegawai yang masih rendah, Minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat mengenai syarat-syarat administratif serta sarana dan prasarana kurang memadai. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Sumber data primer dalam penelitian ini sebanyak 14 orang. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya secara umum kurang dilaksanakan secara optimal karena terdapat hambatan-hambatan, seperti: kurang jelasnya informasi terkait persyaratan administrasi, kurang jelasnya informasi terkait kejelasan waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan, kurang tepatnya waktu penyelesaian pelayanan SIM keliling, tidak adanya aplikasi pelayanan untuk pelayanan online, tidak disediakan tempat duduk dan tenda untuk menunggu pelayanan, kurang cekatannya petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat, serta kurang pedulinya petugas mengenai pengisian formulir yang dibutuhkannya. Untuk mengatasi hambatan-hambatan dilakukan upaya-upaya diantaranya mengoptimalkan semua pengelolaan keuangan desa pembuatan papan informasi untuk memproses pelayanan, memberikan kejelasan waktu pelayanan dengan menginformasikan kepada warga yang sedang melakukan pelayanan; melakukan evaluasi, melakukan pembuatan website pelayanan secara online, melakukan penambahan kursi kemudian menyediakan tenda khusus untuk para penunggu pelayanan, melakukan evaluasi dengan cara memperbaiki sikap dan tanggung jawab petugas pelayanan serta melakukan tanggungjawabnya sebagai petugas.

Kata Kunci : *Pelayanan, Surat Izin Mengemudi Keliling, Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Hal ini dikuatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa

Pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya. Merupakan tugas utama sebagai penyelenggara pelayanan. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar alinea Keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparaturnya terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dalam perpanjangan SIM kita harus datang ke SATPAS ataupun POLRES yang sering dibanjiri banyak orang dan mungkin bagi sebagian orang cukup menyita waktu banyak karena memiliki tempat tinggal cukup jauh dari kantor terdekat. Masalah yang sering muncul karena ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan ini sering disalahgunakan oleh oknum/beberapa pihak untuk membantu mempercepat

waktu dengan membayar ekstra biaya penanganan yang jauh lebih besar dari biaya semestinya. Seiring berjalannya waktu, SATLANTAS POLRES membuat inovasi untuk memberikan kemudahan bagi para pemilik SIM untuk dapat memperpanjang masa berlakunya tanpa perlu datang ke SATPAS yang sering dikeluhkan melelahkan dan memakan waktu banyak dengan cukup hanya datang ke mobil SIM berkeliling. Layanan ini bertujuan untuk masyarakat supaya tidak menghabiskan banyak waktu untuk datang ke SATPAS yang hanya untuk perpanjangan masa berlaku SIM dan cukup mendatangi saja mobil layanan SIM Keliling di dekat tempat tinggal.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat serta memuaskan. Keberhasilan meningkatkan pelayanan Surat Izin Mengemudi Keliling ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Unit Pelaksana Teknis Dasar Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja pegawai dalam upaya peningkatan pelayanan. Terutama dalam pelayanan mengurus Surat Izin Mengemudi Keliling dirasakan masih kurang efektif.

Namun dalam kenyataan di lapangan masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat, seperti kurangnya keterbukaan dari organisasi

tentang informasi pelayanan, kurang nyamannya sarana pelayanan, sehingga masyarakat mengeluh terhadap pelayanan yang kurang sesuai. Dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pelayanan, yang artinya ketika pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur perundang-undang.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah peneliti lakukan, diketahui bahwa Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya belum optimal, hal itu terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kualitas sumber daya pegawai yang masih rendah seperti cara bersikap/berperilaku. Hal ini terlihat pada kinerja pegawai kurang profesional dalam melayani masyarakat. Contoh: Waktu yang digunakan untuk penyelesaian pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) cukup memakan waktu lama dari yang seharusnya 30 menit kenyataannya lebih dari 2 jam.
2. Minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat mengenai syarat-syarat administratif bagi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan jadwal mobil SIM Keliling.

3. Sarana dan prasarana kurang memadai, seperti: tidak adanya tempat tunggu/tempat duduk, dan tidak adanya protokol kesehatan seperti handsanitizer dan tempat cuci tangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya?

KAJIAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik ada beberapa macam, berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilki Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaran Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau penguasaan Tanah,dll.

2. Pelayanan Barang, Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa, Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan sebagainya.

2. Asas Pelayanan Publik

Secara Teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari :

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayanan publik serta dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. **Kesederhanaan**
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. **Kejelasan**
Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. **Kepastian waktu**
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. **Akurasi**
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. **Keamanan**
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. **Tanggung jawab**
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. **Kelengkapan sarana dan prasarana**
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. **Kemudahan akses**
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. **Kedisiplinan, kesopan dan keramahan**
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. **Kenyamanan**
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih,

rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Setiadi (2003:398-399) mengatakan bahwa”

Inovasi produk adalah menciptakan produk baru yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga muncul minat beli terhadap produk tersebut, yang diharapkan dapat direalisasikan melalui keputusan pembelian.

4. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

5. Standar Pelayanan

Menurut Rahmayanty (2010:89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan , prosedur pelayanan yang dibakukan bagi penerima dan pemberi layanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dengan proses pemberi pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus diterapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kotler (2009:29) menyatakan bahwa:

Keterjangkauan biaya yang terjangkau adalah harapan konsumen sebelum mereka melakukan pembelian. Konsumen akan mencari produk yang harganya dapat mereka jangkau.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah sebanyak 14 orang. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data serta verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun untuk mengetahui Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya dapat ditinjau dari teori menurut Rahmayanty (2010:89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, serta Kompetensi petugas. Untuk penjelasan lebih lanjut diuraikan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tujuan untuk mempermudah dan memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan kemudahan. Adanya prosedur yang baik, diharapkan urutan kegiatan atau langkah-langkah tersebut dilakukan dengan baik guna mencapai tujuan yang baik pula.

a) Adanya kejelasan prosedur atau alur pelayanan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa kejelasan prosedur atau alur pelayanan sudah cukup jelas. Hal tersebut terlihat dari adanya petugas pelayanan yang menjelaskan prosedur pelayanan dimulai dari pengisian formulir sampai pemanggilan ketika selesai melakukan pelayanan terhadap warga yang baru pertama kali membutuhkan pelayanan sim keliling di Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah:

.....Kejelasan Persyaratan teknis dan *administrative* pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Dengan demikian, hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa kejelasan prosedur atau alur pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling sudah cukup optimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada warga. Sehingga tentunya petugas dapat menyelesaikan keluhan yang diterima oleh warga atau pelanggan terkait pelayanan sim keliling yang dilakukannya.

b) Adanya persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan tidak terlihat menginformasikannya secara jelas kepada masyarakat pengguna pelayanan. Hal ini terlihat dari kurang pedulinya petugas terhadap warga yang membutuhkan informasi terkait pengisian formulir pepanjangan surat izin mengemudi yang disediakan di tempat pelayanan oleh petugas tersebut.

Hal ini tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu salah satunya sebagai berikut:

....Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Dengan demikian, hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling belum cukup optimal. Hal ini terjadi dengan belum adanya penjelasan mengenai pola layanan dalam penyampaian jasa informasi yang diterima oleh masyarakat terhadap petugas sim keliling. Hal tersebut dianggap penting untuk proses tindak lanjut dari penyelesaian produk perpanjangan SIM. Sehingga berakibat pada

kepuasan warga yang membutuhkan pada saat membutuhkan pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Manajemen waktu merupakan hal penting dalam pelayanan. Dimana sebuah kegiatan merupakan suatu teknik untuk mengatur waktu secara efektif. Manajemen waktu pun menjadi suatu proses untuk melakukan kontrol atas waktu dengan batas tertentu untuk melakukan tugas tertentu. Dimana manajemen waktu merupakan sebuah kemampuan untuk merencanakan dan menggunakan waktu semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan.

a) Adanya kejelasan waktu penyelesaian pembuatan SIM Keliling

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa kejelasan waktu penyelesaian pembuatan SIM Keliling belum terlihat jelas. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya pembicaraan petugas terhadap warga yang membutuhkan pelayanan pada saat menyelesaikan pengisian formulir. Masyarakat hanya perlu menunggu proses penyelesaian tanpa adanya konfirmasi yang jelas.

Hal ini tidak sesuai dengan yang dikemukakan menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah:

....Kejelasan persyaratan teknis dan *administrative* pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan

pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Dengan demikian, hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa kejelasan waktu penyelesaian pembuatan SIM Keliling belum optimal dalam memberikan kejelasan waktu terhadap pengguna pelayanan sim keliling yang ada pada saat melakukan proses pelayanan. Hal ini dalam memberikan pelayanan, petugas tidak memperhatikan kepuasan para pelanggan yang membutuhkan kejelasan dalam penyelesaian pelaksanaan pelayanan yang dilakukannya. Persyaratan teknis menjadi standar acuan yang diperhatikan oleh pihak yang bersangkutan. Dimana tentunya masyarakat menilai terkait yang dilakukan petugas terhadap pelayanan kepada masyarakatnya. Sehingga proses standarisasi dalam kejelasan waktu penyelesaian menjadi persoalan yang harus diperhatikan menjadi lebih baik kepada publik.

b) Adanya ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SIM Keliling

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SIM Keliling belum maksimal. Hal ini terjadi karena terlihat seringnya penundaan proses pelayanan dalam waktu yang cukup lama. Maka dari itu masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat merasa tidak diberi kepuasan dalam pemrosesan pelayanannya.

Hal ini tidak sesuai dengan yang dikemukakan menurut keputusan

MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang prinsip pelayanan publik antara lain adalah: "...Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan."

Dengan demikian, hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SIM Keliling belum berjalan dengan optimal. Hal ini karena pelaksanaan pelayanan SIM keliling tidak dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan oleh pihak petugas pelayanan. Sehingga masyarakat merasa kurang puas atas pelayanannya yang tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan janji. Hal ini pula diketahui adanya ketidaksesuaian dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu karena pegawai kurang memberikan jaminan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan segala biaya sebagai imbal balas jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam kaitannya dengan optimalisasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan, maka sulit diharapkan pegawai akan memberikan layanan yang maksimal jika tingkat pendapatannya tidak memenuhi kebutuhan minimalnya.

a) Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa biaya/tarif pelayanan termasuk rincian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling sudah cukup sesuai dengan yang ditetapkan. Hal ini terlihat dari adanya informasi yang diberitahukan oleh petugas pelayanan sim kepada pelanggan pada saat meminta formulir untuk diisi.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2010:89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi salah satunya adalah: "Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dengan proses pemberi pelayanan."

Dengan demikian, hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa biaya/tarif pelayanan termasuk rincian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling sudah sesuai. Hal ini terjadi karena petugas memberikan biaya pelayanannya sesuai dengan tarif yang ditetapkan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat merasa puas dengan tidak adanya tambahan pembayaran yang lainnya.

b) Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa tingkat keterjangkauan biaya pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling sudah terlihat cukup terjangkau. Hal ini dibuktikan bahwa petugas tidak meminta biaya tambahan selain biaya

pelayanan SIM yang telah ditetapkan. Kemudian untuk pembayarannya pun langsung melalui loket BRI yang telah disediakan oleh petugas pelayanan SIM.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kotler (2009:29) bahwa:

Keterjangkauan biaya yang terjangkau adalah harapan konsumen sebelum mereka melakukan pembelian. Konsumen akan mencari produk yang harganya dapat mereka jangkau.

Dengan demikian, hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa tingkat keterjangkauan biaya pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling sudah cukup optimal. Hal ini terjadi karena kepuasan masyarakat terhadap keterjangkauan biaya pelayanan yang sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan. Hal ini pula menjadi sebuah keberhasilan petugas dalam melayani masyarakat karena mencegah adanya biaya tambahan yang dapat menghilangkan harapan baik warga kepada para petugas terkait keterjangkauan biaya pelayanan SIM keliling.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu bentuk fisik dari hasil pelayanan untuk kebutuhan pelanggan. Maka dengan menghasilkan produk yang sesuai dengan yang telah direncanakan maka tujuan dari proses melayani sesuai dengan yang telah ditentukan.

a) Adanya informasi mengenai produk inovasi SIM Keliling

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa informasi mengenai produk inovasi SIM Keliling Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya belum terlihat adanya inovasi produk. Hal ini terlihat dari tidak adanya informasi yang diberitahukan kepada pelanggan. Kemudian tidak adanya aplikasi untuk melakukan pelayanan secara *online* dan tidak ada SIM elektronik yang dibuat oleh pihak penyelenggara.

Hal ini tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh Setiadi (2003:398-399) mengatakan bahwa:

Inovasi produk adalah menciptakan produk baru yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga muncul minat beli terhadap produk tersebut, yang diharapkan dapat direalisasikan melalui keputusan pembelian.

Dengan demikian, hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa informasi mengenai produk inovasi SIM Keliling belum optimal dilakukan inovasi. Hal ini terjadi karena tidak adanya kemajuan dalam melakukan pelayanan. Dimana petugas hanya memfokuskan pada satu pelayanan yang bersifat biasa. Sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya produk yang lebih praktis.

b) Pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari jaranganya kesalahan dalam melayani pelayanan SIM keliling. Karena petugas yang melakukan pengetikan dalam produk SIM keliling memahami akan proses pelayanan yang sesuai.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 prinsip pelayanan publik antara lain adalah salah satunya “...Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.”

Dengan demikian, hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya sudah menunjukkan pelayanan yang optimal sesuai dengan yang ditetapkan. Produk pelayanan yang diterima oleh warga dari petugas pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah. Dimana tingkat kemiripan antara antara hasil pengukuran seorang konsumen atau warga dengan nilai yang sebenarnya terbukti dengan baik.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan merupakan salah satu faktor penunjang kepuasan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam

pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

a) Adanya penyediaan sarana prasarana seperti adanya meja formulir sebagai tempat mengisi data, tempat duduk/kursi tunggu, komputer, printer, dll.

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa penyediaan sarana prasarana seperti adanya meja formulir sebagai tempat mengisi data, tempat duduk/kursi tunggu, komputer, printer, dll dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya belum sepenuhnya memadai. Hal ini terlihat dari tidak adanya tempat duduk seperti kursi dan ruang tunggu berupa tenda untuk warga yang menunggu pelayanan. Tentunya warga merasa kurang puas terhadap fasilitas pelayanan SIM yang tidak diperhatikan oleh petugas pelayanan.

b) Adanya fasilitas untuk menjalankan protokol kesehatan 5M untuk cegah penularan Covid-19 seperti tempat cuci tangan, *handsanitizer*, dll.

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa fasilitas untuk menjalankan protokol kesehatan 5M untuk cegah penularan Covid-19 seperti tempat cuci tangan, *handsanitizer* dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling sudah cukup memadai. Hal ini terlihat dari adanya warga yang menerapkan

protokol kesehatan dari yang disediakan oleh petugas pelayanan sim keliling. Dimana petugasnya selalu mengarahkan untuk mencuci tangan dan memakai *handsanitizer* sebelum melakukan pendaftaran perpanjangan SIM.

Dengan demikian, hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa fasilitas untuk menjalankan protokol kesehatan 5M untuk cegah penularan Covid-19 seperti tempat cuci tangan, *handsanitizer* dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling sudah cukup optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pemanfaatan dan penggunaan fasilitas oleh warga yang disediakan oleh petugas pelayanan. Maka dari itu aktualisasi nyata secara fisik dapat dirasakan manfaatnya untuk kebutuhan semua pihak demi mencegahnya penularan virus Covid-19 tersebut.

6. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas menjadi salah satu peran penting utama dalam pelayanan. Kemampuan menunjukkan pada pengertian seseorang dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan oleh pemohon pelayanan.

a) Petugas pelayanan cekatan dalam merespon kebutuhan masyarakat

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa petugas pelayanan cekatan dalam merespon kebutuhan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling belum melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya sikap kurang peduli

terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam mengisi formulir saat pendaftaran.

Dengan demikian, hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa petugas pelayanan cekatan dalam merespon kebutuhan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling belum optimal. Hal ini terbukti dari kurangnya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Dimana petugas tidak memberikan kepuasan secara utuh dan menyeluruh terkait tanggung jawab dan perannya yang diberikan kepada pelanggan.

b) Petugas bersikap humanis dan profesional

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa petugas bersikap humanis dan profesional dalam melakukan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling belum terlihat profesional dan humanis. Hal ini terlihat dari kurang pedulinya petugas pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanannya. Seperti ketika masyarakat membutuhkan bantuan mengisi formulir, petugas tidak pernah meresponnya. Dalam arti lain petugas mengabaikan kebutuhan masyarakat.

Hal ini tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta dengan memperhatikan aspirasi,

kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dengan demikian, hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa petugas bersikap humanis dan profesional dalam melakukan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling belum optimal dalam melakukan pelayanan secara profesional dan humanis kepada masyarakat. Hal ini tentu merupakan sebuah kekurangan yang dimiliki oleh petugas pelayanan dengan tidak memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat yang perlu di evaluasi kembali. Sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara tepat, mudah, terbuka dan tidak diskriminatif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polisi Resor Kabupaten Tasikmalaya, simpulan dari hasil penelitian ini dapat peneliti uraikan bahwa Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling belum berjalan dengan optimal, Hal ini dikarenakan masih adanya beberapa hambatan-hambatan pada indikator yang belum sesuai dengan pelayanannya, seperti *seperti*: kurang jelasnya informasi terkait persyaratan administrasi, kurang jelasnya informasi terkait kejelasan waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan, kurang tepatnya waktu penyelesaian pelayanan SIM keliling, tidak adanya aplikasi pelayanan untuk pelayanan online,

tidak disediakan tempat duduk dan tenda untuk menunggu pelayanan, kurang cekatannya petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat, serta kurang pedulinya petugas mengenai pengisian formulir yang dibutuhkannya. Untuk mengatasi hambatan-hambatan dilakukan upaya-upaya diantaranya mengoptimalkan semua pengelolaan keuangan desa pembuatan papan informasi untuk memproses pelayanan, memberikan kejelasan waktu pelayanan dengan menginformasikan kepada warga yang sedang melakukan pelayanan; melakukan evaluasi, melakukan pembuatan website pelayanan secara online, melakukan penambahan kursi kemudian menyediakan tenda khusus untuk para penunggu pelayanan, melakukan evaluasi dengan cara memperbaiki sikap dan tanggung jawab petugas pelayanan serta melakukan tanggungjawabnya sebagai petugas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen*. Makassar: Remaja Rosdakarya.

Sinambela, Lijnan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. Bumi Aksara.

Dokumen:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63
Tahun 2003. Tentang Pedoman
Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara NO KEP/25/M
PAN/2/M.2004 Tentang
Pedoman Umum Penyusunan
Indeks Kepuasan Masyarakat