

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Online

Ainul Ghina Fitri¹, Ginung Pratidina², Afmi Apriliani³

¹Universitas Djuanda Bogor, ainulghinafitri640@gmail.com

²Universitas Djuanda Bogor, ginung.pratidina@unida.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) online di Polres Tanah Datar Sumatera Barat. Penelitian ini adalah kualitatif dengan desain penelitian *informan*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Adapun hasil penelitian ini membahas efektifitas pelayanan di Polres Tanah Datar Sumatera Barat dengan tiga teori yaitu: 1) waktu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan segera dan terpercaya, kecermatan anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan dan membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan cepat dan mudah. 2) kecermatan pelayanan diterapkan dengan baik dimana hal tersebut petugas tetap berusaha mengatasi masalah tersebut dengan memberikan solusi kepada masyarakat agar saat melakukan pengurusan tidak merasa kecewa kepada petugas dan juga dapat menjelaskan kepada masyarakat agar dapat diterima dengan baik. 3) gaya pemberi pelayanan telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut telah menerapkan sistem pelayanan publik yang benar dimana hal tersebut tetap ramah di depan masyarakat dan juga sopan, cepat dalam menanggapi saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas; SIM Online; Waktu; Kecermatan; Gaya Pemberi Pelayanan

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dengan banyak tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance* (Rosita, 2021). Pelayanan publik yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu program pembangunan bagi pemerintah dalam upaya mewujudkan tujuan negara yaitu mencapai kesejahteraan rakyatnya (Gusriani, 2015).

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan yang harus dilaksanakan oleh aparatur negara (Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2009). Pelayanan publik merupakan 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 pelayanan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah terdiri dari pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang baik dalam pemerintahan sesuai dengan standar yang ditetapkan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Dengan diterbitkannya Undang Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, maka semakin tinggi kepedulian pemerintah terhadap tata pemerintahan yang baik (*good governance*), kinerja pelayanan publik akan menjadi semakin baik. Salah satu kinerja yang dapat mengamati kinerja pemerintah adalah kinerja pelayanan publik, termasuk dalam hal ini adalah Polisi Republik Indonesia (POLRI). Sasaran evaluasi pelayanan publik yang saat ini menjadi menjadi prioritas POLRI salah satunya adalah pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) *online*.

SIM *online* merupakan suatu sistem informasi teknologi yang berbasis *android* dengan mengimplementasikan layanan pendaftaran SIM baru, perpanjangan secara *online* serta berbagai macam layanan seperti sarana pengaduan, persyaratan permohonan SIM, mekanisme penerbitan SIM, materi uji praktik roda dua dan roda empat, tarif biaya penerbitan SIM dan peta lokasi atau *maps SIM Corner* dan SIM keliling. SIM *online* merupakan konsep aplikasi SIM POLRI tahun 2015 yang saat dikembangkan dengan menggunakan konsep "OCI" yaitu *Online, Centralized*, dan

Integrated. Dasar hukum dari SIM *online* adalah Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Surat Telegram Kapolri Nomor: STR/415/VI/2015 tanggal 5 Juni 2015 tentang mendistribusikan peralatan SIM *online* tersebut ke-45 Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Polres seluruh Polda, untuk mendukung optimalisasi pelaksanaan *launching* pelayanan SIM *online*.

SIM *online* merupakan mekanisme pembuatan dan perpanjangan SIM yang dapat dilakukan melalui *online*, artinya dapat diakses oleh masyarakat dengan perangkat baik komputer ataupun *gadget*. Proses registrasi dapat dilakukan *online* oleh masyarakat, tetapi proses tes ujian dan tes ujian praktek SIM tetap dilakukan pada kantor. Proses ini dinilai lebih efektif terutama bagi masyarakat yang sibuk atau tidak sempat untuk meluangkan waktu lebih banyak sehingga membuat SIM atau memperpanjang SIM bisa melalui sistem pendaftaran *online*. Dengan mendaftar secara *online* masyarakat akan langsung mendapatkan jadwal yang telah ditentukan, yaitu tentang tanggal, dan jam kedatangan untuk hadir di Polres setempat. Begitu pula bila pemilik ingin memperpanjang SIM dan pada saat itu berada di wilayah yang berbeda saat pembuatan SIM awal. Berbeda dengan pembuatan SIM manual pada umumnya yaitu, pemohon harus mengisi formulir secara tertulis, lalu mengambil nomor antrian dan menunggu nama pemohon dipanggil oleh petugas SATPAS setempat. Dan juga bila SIM telah habis masa berlakunya, maka pemilik harus kembali ke kota asal di mana SIM dibuat.

Hal inilah yang menjadi permasalahan dimana sebagian dari masyarakat merasa enggan karena proses yang berbelit dan memakan waktu yang cukup lama untuk membuat SIM atau memperpanjang SIM sehingga memilih untuk melakukan sistem calo. Oleh sebab itu, POLRI ingin mewujudkan dan memperbaiki sistem pendaftaran dan pembuatan SIM secara *online* untuk mengatasi masalah-masalah tersebut di atas.

Tujuan dari penerapan SIM *online*, adalah untuk; a) peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat dalam penerbitan SIM; b) menjaga *sustainable* pelayanan SIM yang disebabkan gangguan *hardware*, *software* dan jaringan; c) sentralisasi data SIM untuk

memudahkan *online* perpanjangan atau pengalihan golongan SIM; d) pembayaran via bank, registrasi *online*; e) memudahkan penerbitan *demerit system dakgar*; f) membantu meningkatkan mutu hasil pengujian SIM; g) meningkatkan pengawasan kinerja dan tanggung jawab petugas SIM; h) secara simultan membantu peningkatan pengetahuan, terampil dan disiplin pengemudi; serta i) memudahkan melakukan pengawasan terhadap produksi SIM dengan jumlah pembayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Salah satu unit kerja yang menyediakan pelayanan pengurusan SIM *online* adalah di Polres Tanah Datar, Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat. Jumlah data Pelayanan SIM *online* dari bulan Januari-Agustus 2023 yaitu pembuatan SIM baru sebanyak 5.850 orang dan perpanjangan SIM sebanyak 3.070. Jumlah pembuatan SIM baru paling banyak yaitu pada bulan Juli 2023 sebanyak 900 orang dan jumlah perpanjangan SIM paling banyak yaitu pada bulan Mei 2023 sebanyak 600 orang. Rata-rata setiap bulan pembuatan SIM baru yaitu 731,25 orang dan perpanjangan SIM yaitu 383,75 orang.

Peresmian SIM *online* yang dilaksanakan kepolisian bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perpanjangan SIM. Terdapat beberapa kendala dalam sistem pelayanan pembuatan SIM secara *online* di Satlantas Polres Tanah Datar Sumatera Barat yaitu: pertama, hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa apabila jaringan mengalami gangguan pada *server* data Dispendum dan server data Korlantas atau gangguan jaringan pada *Virtual Private Network* (VPN) Telkom maka akan menghambat proses registrasi SIM *online*. Pada aplikasi SIM *online* mengharuskan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dibayarkan pada saat registrasi sehingga akan menimbulkan kesulitan pada petugas bendahara penerimaan (BENMAN) untuk membuat laporan produksi SIM karena data pemohon tidak sesuai dengan data penerimaan Bank BRI. Terdapat kendala pada Korlantas Polri yang masih berkoordinasi dengan BRI mengenai biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang belum dapat dikembalikan kepada pemohon yang tidak lulus pada ujian teori maupun praktik, agar petugas Bendahara Penerimaan

(BENMAN) dapat melakukan laporan sesuai dengan aturan kepada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Selain itu terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam cara pengambilan SIM yang waktunya sehari bisa diambil 2 atau 3 hari, namun masih terdapat pelanggan yang menggunakan jalur dalam untuk mendapatkan pelayanan lebih cepat.

Kedua, ketelitian pegawai di Polres Tanah Datar Sumatera Barat dalam memberikan pelayanan SIM *Online* masih kurang, karena terjadi beberapa kesalahan yang seperti kesalahan penginputan dalam ejaan nama pada kartu SIM juga kesalahan tanda lahir. Ketiga, Sumber Daya Manusia (SDM) pelaksana Pelayanan SIM *online* di Polres Tanah Datar Sumatera Barat masih kurang memadai, hanya terdapat delapan pegawai sementara jumlah kebutuhan pembuatan SIM cukup banyak. Dan keempat, masih kurangnya kendaraan yaitu hanya satu kendaraan yang digunakan untuk tes pembuatan SIM mengakibatkan masyarakat harus mengantri dan menggunakan waktu pelayanan tes kendaraan.

Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini antara lain: 1) Penelitian oleh Nila Sari Yunita tahun 2018 dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus dalam Pelayanan Pembuatan SIM di Satlantas Medan." Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan instrumen angket. 2) Penelitian oleh Rosita tahun 2021 dengan judul "Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang". 3) Penelitian Ni Luh Putu Ening pada tahun 2019 dengan judul "Analisis Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Polres Karangasem". Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama faktor sistem prosedur metode, personil serta sarana prasarana berpengaruh terhadap Efektivitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karangasem. Dan 4) penelitian Cahuwa Gemilang (2016) warga negara seharusnya diutamakan dan pemerintah sebaiknya tidak membedakan antara mengarahkan dan mengayunkan tetapi lebih pada bagaimana membuat suatu institusi publik yang didasarkan pada responsivitas dan integritas. *Prespektif New*

Public Service (NPS), memulai pandangannya dari pernyataan atas warga negara dan posisi yang sangat penting bagi pemerintah yang demokratis.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) *online* di Polres Tanah Datar Sumatera Barat”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan metode deskriptif yaitu suatu metode yang berusaha mencari dan memperoleh data menggunakan teori penelitian dengan maksud untuk menafsirkan kejadian yang terjadi dengan cara wawancara dan catatan lapangan untuk mendapatkan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Sistem Pelayanan SIM Online Di Polres Tanah Datar. Subjek pada penelitian ini berjumlah 10 orang yaitu terdiri dari informan utama/terlibat langsung adalah Satpas Polresta Tanah Datar sebanyak 4 orang dan informan tambahan/tidak terlibat langsung sebanyak 6 orang. Polres Tanah Datar merupakan kasawan yang ada berbagai macam pelayanan publik dan terbuka dalam memberikan informasi terkait mengenai pelayanan perpanjangan SIM.

Kegiatan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara diantaranya adalah: observasi, wawancara, teknik dokumentasi, dan keabsahan data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis model alir. Langkah-langkah analisis data model alir menurut (Miles, B Mathew dan Michael Huberman, 1994) adalah sebagai berikut: 1) Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan fokus permasalahan yang akan diteliti. 2) Reduksi data, yaitu proses pengumpulan data yang diperoleh peneliti selama dilapangan untuk dicatat dan diteliti dimulai sejak peneliti mulai memfokuskan wilayah penelitian. 3) Penyajian data/*data display*, setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah penyajian

data dengan cara dikelompokkan atau disusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah. Penyajian data kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. 4) Verifikasi, yaitu menarik kesimpulan selama penelitian berlangsung makna-makna yang muncul dari data yang diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dan kegunaannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Informan dalam penelitian ini merupakan pegawai dan masyarakat sebanyak 10 informan. Dari 10 informan melalui metode pengumpulan data dengan wawancara dan observasi ini diperoleh hasil berdasarkan pekerjaan dan usia diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1

Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Informan	Jumlah (10 orang)	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	5	50%
Perempuan	5	50%
Pekerjaan		
Pelajar	2	20%
Pegawai	4	40%
Lain-lain	4	40%
Usia		
17-20 Tahun	2	20%
21-25 Tahun	3	30%

25-30Tahun

3

30%

>31 Tahun	2	20%
-----------	---	-----

Sumber: Data penelitian Polres Tanah Datar 2023

Tabel 1 di atas menunjukkan karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki 50% atau 5 orang dan perempuan sebesar 50% atau 5 orang. Berdasarkan pekerjaan yaitu pelajar 20% (2 orang), pegawai 40% (4 orang), dan lain-lain 40% (4 orang). Berdasarkan usia yaitu 17-20 tahun 20% (2 orang), 21-35 tahun 30% (3 orang), 25-30 tahun 30% (3 orang), dan >31 tahun 20% (2 orang).

Teori Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran. Efektivitas sesungguhnya merupakan suatu konsep yang lebih luas yang mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar diri seseorang. Efektivitas tidak hanya dapat dilihat dari sisi produktivitas tetapi dapat dilihat dari sisi persepsi atau sikap seseorang. Efektivitas adalah suatu konsep penting karena mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran atau tingkat pencapaian tujuan (Simamora, 2008). Dari hasil penelitian dan wawancara penulis dengan Pihak Satuan Lalu Lintas Polres Tanah Datar.

1. Waktu

Waktu merupakan ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan terhadap efektifitas pelayanan yang diberikan Polres Tanah Datar. Untuk

mengetahui ketetapan waktu maka peneliti akan mencari tahu dengan mewawancarai beberapa pegawai Polres Tanah Datar untuk mendapatkan kepastian secara langsung tentang waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa, rata-rata pelayanan pengurusan SIM online memerlukan waktu sekitar 1-2 hari kerja,

dan jaminan waktu yang diberikan oleh petugas pengurusan SIM kepada pemohon/pelanggan tidak selamanya ada kepastian selesai dalam 1-2 hari kerja, misalnya kendala yang sering terjadi yaitu keterlambatan bahan berupa blanko dari pusat Polda Sumatera Barat, dimana hal tersebut diluar kewenangan dari petugas yang

langsung dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di Polres Tanah datar. Mereka hanya bisa menunggu dari pusat. Dan sejauh ini upaya yang telah dilakukan oleh para petugas kepolisian Resor Tanah Datar adalah memberikan data salinan SIM/ SIM sementara, dan hal tersebut yang dapat membuat masyarakat tetap nyaman saat melakukan pengurusan walaupun kesalahan tersebut bukan dari petugas tapi peran petugas berusaha menjelaskan dan memberikan solusi kepada masyarakat yang dapat diterima.

Indikator ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan Efektifitas Pelayanan Pembuatan SIM Online di Polres Tanah Datar Sumatera Barat telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut didapatkan dari beberapa narasumber dalam bentuk wawancara kemudian diperkuat beberapa pendapat masyarakat yang membuktikan bahwa efektifitas di Polres Tanah Datar Sumatera Barat benar-benar sudah sangat baik dalam hal pengurusan SIM karena dalam pengurusan SIM yang dilakukan oleh para petugas dilakukan dengan bantuan peralatan, teknologi sehingga bisa mempermudah

pekerjaan para petugas dalam melayani masyarakat saat melakukan pengurusan SIM.

2. Kecermatan

Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti peneliti efektifitas di Polres Tanah Datar Sumatera Barat benar-benar sudah sangat baik dalam hal pengurusan SIM karena para petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan juga pelayanan yang dilakukan semaksimal mungkin tidak mengecewakan masyarakat saat melakukan pelayanan dan tidak heran jika banyak masyarakat saat melakukan pengurusan mengungkapkan kualitas yang dimiliki oleh petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat selain itu hal tersebut memang telah diatur oleh tugas dan tanggung jawab yang akan dijalankan oleh petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga membuat masyarakat tetap merasa nyaman saat melakukan pengurusan.

Merupakan faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan.

Indikator ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan

mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Efektifitas Pelayanan di Polres Tanah Datar Sumatera Barat telah diterapkan

dengan baik dimana hal tersebut didapatkan dari beberapa narasumber dalam bentuk wawancara kemudian diperkuat beberapa pendapat masyarakat yang membuktikan bahwa efektifitas di Polres Tanah Datar Sumatera Barat benar-benar sudah sangat baik dalam hal pengurusan SIM karena para petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan juga pelayanan yang dilakukan semaksimal mungkin tidak mengecewakan masyarakat saat melakukan pelayanan dan tidak heran jika banyak masyarakat saat melakukan pengurusan mengungkapkan kualitas yang dimiliki oleh petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat selain itu hal tersebut memang telah diatur oleh tugas dan tanggung jawab yang akan dijalankan oleh petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga membuat masyarakat tetap merasa nyaman saat melakukan pengurusan.

3. Gaya Pemberi Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti peneliti gaya pemberi pelayanan telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut telah menerapkan sistem pelayanan publik yang benar dimana hal tersebut tetap ramah di depan masyarakat dan juga sopan, cepat dalam menanggapi saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Merupakan cara atau kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap kinerja kini mulai bergeser, keberadaan dan fungsi polisi dalam masyarakat dituntut menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang bersangkutan, seperti

halnya dalam pengurusan SIM khusus di Polres Tanah Datar diharapkan semakin dekat dan semakin dipercaya ditengah-tengah masyarakat, baik sebagai pelindung, pengayom, dan pelayanan yang bersih, berwibawa, transparan, dan profesional. Berdasarkan wawancara di Polres Tanah Datar sudah memberikan kualitas pelayanan dengan baik menunjukkan bahwa Polres Tanah Datar sudah melayani dengan baik dan petugas melayani dengan sopan sehingga masyarakat sangat puas dalam mengurus SIM di Polres Tanah Datar.

Kualitas pelayanan di Polres Tanah Datar telah diterapkan dengan baik dimana

hal tersebut didapatkan dari beberapa narasumber dalam bentuk wawancara kemudian diperkuat beberapa pendapat masyarakat yang membuktikan bahwa: Kualitas di Polres Tanah Datar benar-benar sudah sangat baik dalam hal pengurusan SIM karena para petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan juga pelayanan yang *dilakukan* semaksimal mungkin tidak mengecewakan masyarakat saat melakukan pelayanan dan tidak heran jika banyak masyarakat saat melakukan *pengurusan* mengungkapkan kualitas yang dimiliki oleh petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat selain itu hal tersebut memang telah diatur oleh tugas dan tanggung jawab yang akan dijalankan oleh petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga membuat masyarakat tetap merasa nyaman saat melakukan pengurusan.

Kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh

penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, serta penampilan Petugas dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan

sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Efektifitas Pelayanan Di Polres Tanah Datar Sumatera Barat telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut didapatkan dari beberapa narasumber dalam bentuk wawancara kemudian diperkuat beberapa pendapat masyarakat yang membuktikan bahwa efektifitas di Polres Tanah Datar Sumatera Barat benar-benar sudah sangat baik dalam hal pengurusan SIM karena semua fasilitas di lengkapi di Polres Tanah Datar Sumatera Barat mulai tempat tes kesehatan hingga lapangan uji berkendaraan bagi masyarakat yang ingin mengurus SIM dan sangat mempermudah masyarakat dalam pengurusan.

Dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti dimana para petugas telah berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan pengurusan sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal bahkan dari jumlah tahun 2023 yang didapatkan oleh peneliti dimana diketahui bahwa rata yang di dapatkan perbulan sebanyak 790 masyarakat yang sedang melakukan pengurusan SIM dengan persentasi dari jumlah target pengurusan sebanyak 87,7 % dimana jumlah tersebut terbilang sangat tinggi dalam pencapaian pengurusan SIM di Polres Tanah Datar Sumatera Barat sehingga dalam pengurusan SIM pada tahun 2023 sudah termasuk sangat baik karena para petugas bisa mengatasi masyarakat sedang mengurus dengan jumlah masyarakat sangat banyak dimana jumlah total keseluruhan pada tahun 2023 sebanyak 9.360 dari target 10.800 pengurusan SIM dan hal ini para petugas menunjukkan kualitas dimiliki bahwa dalam pengurusan dapat mencapai angka sangat tinggi pada tahun 2023 sehingga dalam pengurusan SIM di Polres Tanah Datar Sumatera Barat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa: Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIM Online di Polres Tanah Datar pada umumnya sudah berjalan dengan baik dinilai dari aspek waktu, kecermatan, dan

gaya pemberi

layanan. Waktu dalam penyediaan pelayanan sudah sesuai dengan yang dijanjikan. Petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Selanjutnya aspek Kecermatan dalam melayani, sudah baik dilihat dari kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu berupa komputer dalam proses pelayanan pembuatan SIM online. Selanjutnya Gaya petugas dalam memberikan pelayanan telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut petugas tetap berusaha mengatasi masalah tersebut dengan memberikan solusi kepada masyarakat agar saat melakukan pengurusan tidak merasa kecewa kepada petugas dan juga dapat menjelaskan kepada masyarakat agar dapat diterima dengan baik. Dimana hal tersebut telah menerapkan sistem pelayanan publik yang benar dimana hal tersebut tetap ramah di depan masyarakat dan juga sopan, cepat dalam menanggapi saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kendala yang terjadi dalam pelayanan pembuatan SIM Online seperti: Kerusakan pencetakan kartu SIM dan kehabisan blanko mengakibatkan keterlambatan waktu dan pengiriman blanko dari pusat masih kurang sehingga tidak memiliki antisipasi saat terjadi kerusakan dan petugas kepolisian Tanah Datar yang mengandalkan calo dalam melakukan pengurusan SIM dan biaya yang diberikan tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Dan upaya yang dilakukan Dalam mengatasi masalah keterlambatan

pengurusan SIM petugas kepolisian Tanah Datar memberikan dalam bentuk kertas terhadap masyarakat sehingga SIM bisa dicetak kembali. Pelayanan terbaik terhadap pelanggan yang mengurus SIM dan melayani dengan sopan dan ramah dan petugas mendahulukan kepentingan masyarakat yang datang saat melakukan pengurusan SIM dan menunjukkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat dalam mengayomi kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Gusriani, U. (2015) 'Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kantor Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda', *eJournal Administrasi Negara*, 3(5), pp. 1553–1565. Available at: [http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11/JURNAL1\(11-13-15-02-22-24\).pdf](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11/JURNAL1(11-13-15-02-22-24).pdf).
- Gemilang, C. (2016). Implementasi Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Polresta Samarinda. *Adiminstrasi Negara*, 4(1), 2480–2492. <https://www.portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=3815>
- Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (2009a) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (2009b) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Milles dan Huberman, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, hlm. 16.
- Permini, N. L. P. E. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Polres Karangasem. *Cakrawarti*, 2(1), 5–12. <https://www.ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/cakrawarti/article/view/114/111>
- Rosita, D. (2021) 'Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Satuan

Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang', 3(2), p.6.

Simamora, H. (2008). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. BPSTIEYKPN.

Yunita, N.S. (2018) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Dalam Pelayanan Pembuatan Sim Di Satlantas Medan)', *skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara-Medan* [Preprint].