

**PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIZINAN: STUDI PADA
PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) C DI
SATUAN PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI
KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK TAHUN 2022**

Oleh :Ade Jubaidah

Pembimbing : Adlin, S.Sos., M.Si.

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Service activities are the process of fulfilling service needs in accordance with the Law. Public services can be categorized as effective if the public gets easy service with short, fast, and precise satisfying procedures. The succes public of services is determined by the government's ability to improve the work discipline of service officers. In the Regulation of the Chief the Republic of Indonesia National Police Number 9 of 2012 Article 52 Paragraph 2 Concerning Driving Licenses, it is stated that the authority to issue SIM to the public is the Chief of Police in each respective region and is delegated to the Head of the Traffic Unit. The large number of people who not have a driving license when the Tualang District Police conducted a raid makes this matter need more attention from the Tualang District Satpas, are there any things in the service that make people not have a license when riding a motorbike. This study uses a Descriptive research method with a qualitative approach. This study use the theory of the principles of public service according to Dr.Drs.Ratminto,m.pol.admin, where there are principles that must be considered in the implementation of government services and licensing, namely: 1) Empathy, 2) procedural limitations, 3) clarity of service procedures, 4) minimizing requirements, 5) clarity of authority, 6) transparency of costs, 7) certainty of schedule, 8) validity period of permits, 9) clarity of rights and authorities and 10) complaint handling, according to the author's analysis based on the results of the study, the implementation of public services at the Tualang District Satpas has been fairly good, all of these points have been running quite well according to the theory of the principles of public service, but there are still several aspects that will be a reference for making changes to improve.

Keywords: Public services, Licensing, Driving License

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara, negara bagian, dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan

oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu contoh lembaga pemerintah yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat adalah kepolisian.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia “ bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom masyarakat, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh kepolisian negara republik indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”.

Penerbitan administrasi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), adalah salah satu bentuk pelayanan dari Instansi Kepolisian terhadap masyarakat, Dengan demikian masyarakat yang memiliki kendaran bermotor khususnya kendaraan roda dua wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM). Unit pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dilakukan di Satuan Lalu Lintas atau disebut dengan Satpas.

Satuan Penyelenggaraan administrasi SIM (SATPAS) adalah unit organisasi yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kapolri. Nomor: KEP/54/X/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan-satuan Organisasi pada Tingkat Polda.

Satpas atau satuan penyelenggaraan administrasi adalah unit layanan yang bertugas menyelenggarakan proses perpanjangan, penerbitan dan penggantian SIM di Indonesia, Satpas berada dibawah wewenang instansi kepolisian di Indonesia dan tersebar di beberapa Daerah yang ada di Indonesia, hal tersebut memudahkan masyarakat dalam mengurus SIM dengan resmi.

SIM merupakan salah satu dokumen penting yang harus dimiliki oleh pengemudi kendaraan bermotor, Setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM peraturan ini tercantum pada Pasal 18 (1) UU No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan, yang mengatakan bahwa setiap pengemudi kendaraan bermotor diwilayah wajib memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM).

SIM (Surat Ijin Mengemudi) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polisi kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Berdasarkan kondisi pelayanan Satpas Kecamatan Tualang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai pelayanan yang diberikan oleh Satpas Kecamatan Tualang kepada masyarakat ketika mengurus pembuatan surat izin mengemudi C (SIM C) dengan judul penelitian “ **Pelayanan Publik Bidang Perizinan: Studi Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di Satuan Penyelenggaraan Administrasi Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Tahun 2022** ”

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis dapat menyimpulkan pertanyaan dalam masalah penelitian ini

1. Bagaimana pelaksanaan asas-asas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di kantor Satpas Kecamatan Tualang tahun 2022 ?
2. Apa saja Hambatan yang mempengaruhi pelayanan pembuatan SIM C di Satpas Kecamatan Tualang tahun 2022 ?
- 3.

Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan asas-asas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi SIM C di Satpas Kecamatan Tualang pada tahun 2022 dan Untuk mengetahui apa saja hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan pembuatan SIM C di Satpas Kecamatan Tualang tahun 2022

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah Sebagai bahan masukan terkait relasi bagi pemerintah dan Satpas Kecamatan Tualang dalam meningkatkan Pelayanan Pembuatan SIM C, Sebagai sarana untuk melatih diri dan menguji serta meningkatkan kemampuan berpikir melalui penulisan karya ilmiah. Serta Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan sebagai referensi mahasiswa yang tertarik melakukan kajian di masa yang akan datang tentang pelayanan publik di bidang perizinan: studi pada pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C dan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang di harapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan di siplin dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian pelayanan publik

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 adalah ; Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/ pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik oleh hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintah beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Dewa,2011:3) Pentingnya untuk memperhatikan pelayanan publik dikarenakan pelayanan publik digunakan sebagai tolok ukur kinerja pemerintah yang paling nyata.

Menurut Widodo (2001:131) Menurut Ratminto dan Winarsih dalam bukunya Hardiyansyah (2018:15), pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Menurut Wasistiono dalam bukunya Hardiyansyah (2018:15),

Asas - Asas Pelayanan Publik Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu: 1. Customers. Melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan. 2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan. 3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus

didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan. 4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan. 5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. 6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin. 7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah. 8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan). 9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin. 10. Provides customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi provider maupun customers dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi. 11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik

2. Surat Izin Mengemudi

Satpas Kecamatan Tualang Kabupaten Siak merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi

dalam pembuatan SIM, Satpas Kecamatan Tualang menjadi tempat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan SIM. Sebagai pemberi pelayanan pengurusan SIM bagi masyarakat Tualang Satpas Kecamatan Tualang dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik.

Surat Izin Mengemudi (SIM) sangatlah penting bagi pengendara kendaraan bermotor guna menciptakan keselamatan di jalan dalam mengendara. Pengertian SIM yaitu : “Tanda bagi orang yang telah terbukti punya pengetahuan dan kemampuan serta memenuhi persyaratan lain yang ditentukan berdasar Perundang – Undangan Lalu Lintas untuk mengemudikan kendaran bermotor.” (Pedoman Pelaksanaan Tugas Polri, 2003) Sedangkan hukum kepemilikan SIM sendiri ditetapkan dalam UU No. 14 Tahun 1992 Pasal 18 (1) : “Persyaratan pengemudi, setiap pengemudi wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM).” Berdasarkan pasal 85 UU RI no.22 tahun 2009 diketahui bahwa Surat Izin Mengemudi berbentuk kartu elektronik fungsi dari SIM menurut pasal 86 UU RI No.22 tahun 2009:

1. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi.
2. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai registrasi pengemudi kendaraan
3. Bermotor yang memuat keterangan identitas lengkap pengemudi.
4. Data pada registrasi pengemudi dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan, penyidikan, dan identifikasi forensic kepolisian.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, menurut Bogdan dan Taylor (1992:21) dalam (Farida 2014). tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat gambaran secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Metode deskriptif ini memungkinkan penulis untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi mengkaji lebih mendalam mengenai pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di Satpas Kecamatan Tualang Kabupaten Siak tahun 2022.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak tepatnya di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Kecamatan Tualang, adapun alasan penulis memilih penelitian ini karena banyaknya masyarakat kecamatan tualang yang tidak mempunyai sim saat tertangkap razia kendaraan teknik pengumpulan data melalui wawancara adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini : 1. Kepala satpas kecamatan Tualang, 2. Unit registrasi dan identifikasi, 3. Pegawai satpas kecamatan tualang, 4. Masyarakat pemohon SIM C Kecamatan Tualang.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik dimungkinkan pemahaman fakta dan data seakurat mungkin karena terhadap data yang diperoleh dilakukan interpretasi dan pemahaman lebih dalam.

Oleh karena itu selain mengandalkan data sekunder, maka penelitian ini juga menggunakan teknik pengamatan (observasi) yang memungkinkan peneliti melakukan interaksi lebih dalam dengan objek

yang diteliti. Metode pendekatan kualitatif deskriptif ini juga merupakan metode yang sangat tepat menurut penulis sehingga penulis bisa mendapatkan dan mengolah data menjadi karya tulis yang dapat member manfaat serta dampak positif terhadap penulis dan pembaca yang akan datang

Hasil dan Pembahasan Penelitian

Menurut teori dari Ratminto dan winarsih (2006:245) terdapat beberapa Asas-asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan, yaitu:

1. Empati

Emphaty (empati) diartikan sebagai bentuk keramahan pegawai didalam melayani dengan baik dan menghargai pengguna layanan. Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan (Erlianti, 2019).

Petugas Satpas Kecamatan Tualang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah sangat bagus dimana Empati yang di miliki oleh pegawai Satpas Kecamatan Tualang kepada masyarakat mulai dari kesopanan bersikap ramah tamah dan memahami kebutuhan masyarakat. Sikap Empati ini sangatlah penting yang harus di miliki pegawai di Satpas Kecamatan Tualang Karna dengan empati yang baik menimbulkan citra rasapostif terhadap instansi,

Empati yang di lakukan pegawai Satpas kecamatan Tualang sudah sangat bagus dalam Memberikan kemudahan dalam melakukan sebuah hubungan yang baik terhadap masyarakat mengenai keramahan petugas dalam berkomunikasi dengan masyarakat sudah cukup baik, apa yang menjadi pertanyaan dan keluhannya di tanggapi dengan baik oleh petugas. Mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas

menurut masyarakat itu cukup baik tanpa membeda-bedakan petugas memanggil pemohon sesuai dengan berkas yang masuk duluan.

Hal ini yang membuat pelayanan pembuatan SIM berjalan lancar sesuai dengan SOP.

2. Pembatasan Prosedur

Memiliki standar pelayanan serta pembatasan prosedur pelayanan memang sangat penting untuk pedoman dalam melayani masyarakat dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada standar pelayanan tersebut, proses pelayanan akan dapat berjalan dengan baik,

Standar Operasional Prosedur (S.O.P) penerbitan SIM ini ditetapkan dengan maksud untuk dapat digunakan sebagai acuan dan dasar dalam pelaksanaan tugas di bidang pelayanan penerbitan SIM, sehingga para petugas pelaksana memiliki persepsi dan tindakan yang sama dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat agar terwujudnya tertib administrasi pelayanan dalam penerbitan SIM yang transparan, serta terjaminnya legitimasi dan identifikasi terhadap kompetensi Pengemudi dalam rangkamenwujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas.

Untuk meningkatkan pelayanan, Satpas kecamatan Tualang tentunya telah membuat Standar pelayanan terkait mekanisme pembatasan prosedur apa saja yang terdapat pada Satpas Kecamatan Tualang, hal ini dilakukan agar terdapat acuan baku yang menjadi standar operasional prosedur dalam pelayanan publik, sehingga mempermudah dalam pelaksanaan pelayanan.

Pembatasan prosedur yang ada di satpas kecamatan tualang sudah sangat jelas SOP di Satpas Kecamatan

Tualang sudah sangat sesuai dan gampang dipahami, sehingga memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan pembuatan SIM dimana pada saat ini Satpas kecamatan Tualang hanya melakukan pelayanan pembuatan SIM dan perpanjangan SIM saja untuk urusan lain nya tidak ada, dan hal ini dapat kita lihat berdasarkan SOP yang sudah ada

3. Kejelasan Tata Cara Pelayanan

Satpas Kecamatan Tualang memiliki tata cara pelayanan dalam pembuatan SIM C berdasarkan Perpol No 5 Tahun 2021 alur prosedur yang telah ditetapkan 1.Pemohon Mempersiapkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2.Membuat Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani 3.Pemohon mengajukan permohonan SIM ke loket pelayanan SIM 4. Mengisi formulir 5.Menikuti ujian Ujian Tertulis Jika lulus, dilanjutkan dengan ujian praktik. Sementara jika tidak lulus, anda akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian tertulis ini setelah tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari 6.Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Setelah lulus ujian teori dan praktik 7. Tanda tangan 8. Tahap akhir Pengambilan SIM

Tata cara proses pelayanan pembuatan SIM di Satpas Kecamatan Tualang sangat mudah di pahami dan dimengerti dengan tahapan tahapan pembuatan yang sudah tertera memudahkan masyarakat yang akan mengurus pelayanan.

4. Minimalisir Persyaratan

Persyaratan pembuatan ini sudah ditetapkan berdasarkan Pasal 7 Perpol No5 Tahun 2021 hal ini sudah sangat jelas di atur dan sangat memudahkan masyarakat dalam mengetahui apa saja persyaratan pembuatan SIM Adapun

syarat pembuatan SIM di Satpas Kecamatan Tualang.

Satpas Kecamatan Tualang tidak banyak menggunakan persyaratan yang berbelit belit, persyaratan administrasi pada pembuatan SIM di Satpas kecamatan Tualang hanya cukup membawa KTP dan mengisi surat formulir permohonan hal ini Di katakan oleh petugas Satpas Kecamatan Tualang pada wawancara,

Didalam pelayanan pembuatan SIM C di Satpas Kecamatan Tualang dalam mengajukan persyaratan administrasi pemohon pembuat SIM C tidak perlu menggunakan persyaratan yang ribet dan berbelit, karena persyaratan yang dibutuhkan cukup mudah didapatkan dan tidak sulit untuk dipahami, semua persyaratan sudah dirincikan seminim mungkin untuk memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan pembuatan SIM C di Satpas Kecamatan Tualang.

5. Kejelasan Kewenangan

Kejelasan wewenang merupakan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, dimana kemampuan petugas serta tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat akan dipertanggung jawabkan.

Kewenangan pegawai pada Satpas Kecamatan Tualang meliputi dalam hal perilaku kerja profesional dimana setiap staaf pelayanan memiliki tugas dan wewengannya masing masing, Fungsi tugas dan wewenang Petugas pelayanan pembuatan SIM adalah untuk menentukan tercapainya tujuan pelayanan publik yang prima.

Kinerja pelayanan SIM memerlukan kemampuan teknis yang tinggi karena tidak memilikinya akan dapat berakibat fatal pada pemohon

SIM yang harus dibekali peraturan lalu lintas yang akurat. Mengingat pelayanan SIM dilaksanakan pada Kantor Satpas Kecamatan Tualang maka sudah tentu aparat atau petugas yang bertugas sudah dibekali secara baik sehingga para pemohon SIM nantinya mengerti dan memahami fungsi dan peran serta manfaat dari SIM yang dimilikinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan kesimpulan yang penulis dapat petugas di kantor Satpas Kecamatan Tualang sudah melakukan tugas dan wewengannya dengan baik, sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki masing masing berdasarkan struktur tugas masing masing, karena peranan petugas sangat penting dalam proses pelayanan untuk terciptanya pelayanan yang baik menurut masyarakat.

6. Transparansi Biaya

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Republik Indonesia. Adapun ketentuan yang mengatur tarif biaya pelayanan penerbitan SIM adalah Peraturan Pemerintah No. 55 Tahun 2010 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak dari sektor Pelayanan dan Penerbitan Surat Izin Menemudi (SIM).

Ketentuan di atas telah sepenuhnya diterapkan di Satpas Kecamatan Tualang, Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak, namun dalam pelaksanaannya belum optimal. Hal ini dikarenakan adanya budaya masyarakat yang menginginkan SIM instan dan oknum aparat yang menyalahgunakan wewenang. Sehingga pengurusan SIM

dikenal dengan dua istilah, melalui jalur resmi dan tidak resmi.

Petugas satpas kecamatan Tualang mengenai transparansi biaya pembuatan SIM C di Satpas Kecamatan Tualang dapat disimpulkan bahwa ketentuan biaya pelayanan pembuatan SIM sudah cukup transparan karena biaya yang ditetapkan dalam pembuatan SIM sudah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 76 tahun 2020 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Republik Indonesia, Jadi di satpas kecamatan tualang transparansi biaya dalam pelayanan sudah jelas tidak ditemukannya pemungutan biaya tambahan mengenai hal lain.

7. Kepastian Jadwal Durasi dan Pelayanan

Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, Ketepatan durasi pelayanan adalah waktu tunggu dan waktu proses dalam pelaksanaan pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Pelayanan yang dilakukan dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat, Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani, Lagipula jika mereka mengulur waktu tentunya akan menjadi beban untuk tahap selanjutnya, karena bersamaan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan, dalam ketepatan waktu sebaiknya aparat memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh aparat pelayanan.

Satpas Kecamatan Tualang sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin sesuai waktu yang telah ditentukan akan tetapi hal yang terjadi

dalam pelaksanaannya yang jumlah masyarakat membuat SIM pada hari tertentu kadang ramai dan kadang sedikit, disaat pemohon pembuatan sedikit kami selalu memberikan pelayanan tepat waktu, namun disaat pemohon SIM ramai yang akan melakukan pembuatan SIM sehingga menimbulkan antrian panjang.

Hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi petugas satpas kecamatan Tualang yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima dan masyarakat puas akan pelayanan tersebut.

8. Maksimalisasi Masa Berlakunya Izin

Masa berlaku SIM juga hanya lima tahun, sebagaimana diatur dalam Pasal 85 ayat (2). Aturan ini juga menjelaskan bahwa masa berlaku tersebut dapat diperpanjang. "Surat Izin Mengemudi berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang," Masa berlaku SIM adalah waktu yang ditetapkan untuk masa penggunaan SIM kepemilikan SIM telah diatur dalam Peraturan Kepolisian (Perpol) No. 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan SIM. untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

Surat Izin Mengemudi (SIM) memiliki masa aktif selama lima tahun, terhitung sejak tanggal di terbitkan, berdasarkan peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 5 tahun 2021 tentang penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi, SIM yang telah lewat masa berlakunya alias mati harus dibuat ulang.

Hasil penelitian dari wawancara informan ada beberapa masyarakat menganggap masa berlaku SIM kurang panjang namun hal itu tidak mungkin bisa dilakukan karena masa berlaku pembuatan SIM sudah tertulis dalam

peraturan kepolisian dan masa berlaku ini di buat dengan tujuan keselamatan bagi setiap pengguna kendaraan dengan alasan tempo usia jika masa berlaku SIM dibuat terlalu lama.

9. Kejelasan Hak dan Kewajiban

Undang-Undang Pelayanan Publik memberikan ruang dan porsi yang besar terhadap hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, hal yang paling mendasar adalah masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan. Selain memiliki hak, masyarakat juga memiliki kewajiban dalam pelayanan publik.

Kewajiban pertama yaitu mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan, Selain itu, masyarakat juga berkewajiban ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dan berpartisipasi aktif serta mematuhi Peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sama mengenai kejelasan dan keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang adil, tanpa melakukan diskriminasi dalam proses pendaftaran pengurusan di satpas kecamatan Tualang tanpa melihat suku, pembuatan SIM C di Satpas Kecamatan Tualang.

Sikap daya tanggap yang dimiliki pegawai Satpas kecamatan tualang dalam memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi bermotor (SIM C) sudah berjalan dengan baik, semisal pegawai mau menerima keluhan

ras, agama, golongan, status sosial terhadap pengguna jasa

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan petugas Satpas Kecamatan Tualang selalu berbuat adil terhadap setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIM, mereka melakukan kewajibannya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, dan petugas di Satpas kecamatan tualang sudah melakukan hak dan kewajiban nya dengan Cukup baik.

10. Efektivitas penanganan keluhan

Untuk menunjang pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat, Satpas Kecamatan Tualang memberikan dan menyediakan layanan aduan. Masyarakat yang ingin memberi kritik dan saran mengenai pelayanan yang ada di Satpas Kecamatan Tualang dapat melalui beberapa platform yang disediakan oleh kantor Satpas Kecamatan Tualang. Pengaduan yang disediakan juga beragam dapat secara langsung dan online.

Daya tanggap petugas pelayanan SIM di Satpas Kecamatan Tualang sangat bagus dalam merespon dan membantu memahami masyarakat untuk memberikan pelayanan yang tepat dan berkualitas guna memberi rasa kepuasan terhadap masyarakat. Seperti memberikan informasi yang benar dan tidak menunjukkan sikap yang angkuh dan mampu memberi pertolongan dengan sigap dan cepat tanpa menyepelekan keluhan masyarakat dalam pelayanan publik

masyarakat secara langsung dan membantu memecahkan kendala yang di rasakan oleh masyarakat berupa memberikan solusi terhadap permasalahan.

Daya tanggap aparat dalam menangani keluhan masyarakat memang sangat penting dalam proses

pelayanan publik, petugas Satpas Kecamatan Tualang sudah memberikan pelayanan penanganan keluhan secara langsung maupun tidak langsung, pelayanan keluhan tidak langsung dapat dilakukan melalui website dan akun sosial pengaduan yang sudah tertera pada gambar mekanisme pengaduan dan, respon dari aparat Satpas Kecamatan Tualang sudah cukup baik dalam menerima setiap keluhan dari masyarakat.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik di Satpas Kecamatan Tualang sudah terbilang cukup baik mulai dari empati petugas dalam melayani masyarakat, tata cara prosedur pembuatan SIM, kejelasan wewenang, transparansi biaya semua poin poin ini sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang akan menjadi acuan untuk melakukan perubahan peningkatan.

Pertama terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan pembuatan SIM di kecamatan Tualang ketepatan durasi waktu pelayanan ini sudah terbilang bagus namun terdapat beberapa kendala seperti ketidakberadaan petugas pelayanan di tempat, dan sarana prasarana dalam pelayanan yang terbatas sehingga membuat masyarakat yang melakukan pembuatan SIM membutuhkan waktu yang relatif lebih lama.

Hal ini memang tidak selalu terjadi namun ketika ramainya antrian pembuatan SIM cukup banyak hal ini membuat masyarakat menunggu relatif lama tidak sesuai dengan durasi yang ditetapkan. Mengenai Staf pelayanan di Satpas Kecamatan Tualang juga sudah baik dimana pegawai sudah sangat berempati, sopan santu, ramah dalam membantu selama pelayanan berlangsung.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil dari penelitian penulis tentang Peneliti memberi saran dan masukan dalam pelayanan pembuatan SIM C di Satpas Kecamatan Tualang agar lebih baik lagi

Kepala satuan pembuatan SIM Satpas Kecamatan Tualang mencari solusi agar setiap petugas yang sedang berada diluar untuk menginformasikan terlebih dahulu agar masyarakat tidak menunggu lama atas pelayanan yang diberikan.

Permasalahan yang ada pada sarana dan prasarana yang ada di Satpass Kecamatan Tualang harus segera diatasi menambah sarana dan prasarana yang kurang ruang foto yang masih mempunyai satu unit kamera yang di gunakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,

Selanjutnya untuk kedepannya diharapkan tempat tes Kesehatan bisa berada di lingkungan yang sama dengan kantor Satlantas Kabupaten Purworejo sehingga masyarakat tidak perlu jauh jauh untuk melakukan tes Kesehatan sebagai syarat penting pembuatan SIM C.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. 2012. Buku Ajar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik. Makassar
- Azwar, Saifudin. 2007. Metode Penelitian. Yogyakarta :Pustaka Pelajar
- Bungin Burhan. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Allport, Psikologi Sosial, Ratna Djuwita. Jakarta : Erlangga (2012)
- Ibrahim, A. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta*

- Implementasinya*,
Bandung: Mandar Maju.
- L.P. Sinambela. 2011. *Pelayanan Publik Edisi I*. Jakarta, Bumi Aksara
- Rahmayanti. 2010. *Prinsip – Prinsip Pelayanan*, 88, Jakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta :Pustaka Pelajar 2006
- Sugiono, Dr., Prof., 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*,. Alfabeta, Bandung.

Jurnal

- A Mahsyar, *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2011
- Abd. Rohman, D. C. I. (2020) *Standar pelayanan publik di Era Transisi New Normal*. *Reformasi*, 10. 2
- Hardiansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2017
- Karlina, A. (2017). *Studi Tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kantor Polres Kota Bontang*. *eJournal Adm. Negara*, 5(2), 5803-5815.
- Masakke, Z. I. (2020). *Studi Tentang Prosedur Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (Sim) C Di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda*.
- Purnamasari, Hanny, et al. "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Karawang." *Jurnal Politikom Indonesiana* 5.2 (2020): 64-74.

- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta :Pustaka Pelajar 2006

Peraturan Perundang - Undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Mekanisme Penerbitan SIM
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang No.2 Tahun 2002 Tentang Tugas,Fungsi,Wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik