BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Bukti fisik *(Tangibles)* pada kualitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) C pada unit pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Bandung

Bukti fisik *(Tangilbles)* adalah fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan Aparatur dan lain-lain. Dalam pelayanan di Satlantas Polrestabes Bandung dalam pelayanan pembuatan SIM terhadap masyarakat yang hendak membuat SIM ini, Stalantas Polrestabes Bandung memiliki sarana dan prasarana yang menunjang untuk kinerja terhadap pelayananan seperti kantor, peralatan kantor, penampilan aparatur Stalantas Polrestabes. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengajukan pembuatan SIM agar memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Gedung kantor yang ada di Satlantas Polrestabes bandung masih jauh dari harapan mayarakat gedung kantor yang kecil dan sempit membuat proses pembuatan SIM terkendala dan mengakibatkan antrian yang cukup panjang dan melelahkan dikerenakan setiap loket-loket yang saling berdempetan menjadi kendala kenapa proses pembuatan SIM C lama memakan waktu sampai dua sampai lima jam.

Peralatan kantor di Satlantas Polrestabes bandung sendiri masih sedikit belum sesuai keinginan masyarakat hal ini terbukti pada saat kita hendak

melakukan fotocopy dukumen-dokumen dan uji praktek kendaraan masih banyak masyarakat yang mengeluarkan biaya tambahan seperti biaya fotocopyan dan membawa kendaraan sendiri, yang di mana sehrusnya Satlantas Polrestabes bandung mampu menyediakan peralatan kantor sesuai kebutuhan yang di inginkan oleh masyarakat yang hendak melakukan pembuatan SIM.

Penampilan aparatur sendiri di Satlantas Polrestabes Bandung Menjaga Sikap dan Penampilan yang Profesional Sikap dan penampilan yang profesional merujuk kepada dua hal, yaitu menjaga sikap dan tutur kata yang sopan dan penampilan fisik yang rapi dan menyenangkan, Sikap sopan dapat diwujudkan dengan menampilkan roman muka, gerakan, serta tutur kata yang manis, Bila melayani masyarakat, usahakanlah selalu untuk tersenyum dan memberi salam, dalam pikiran dan pandangan kita, bahwa masyarakat adalah pihak yang harus kita layani sebaik-baiknya, Penampilan fisik adalah cerminan sosok dan citra diri yang sangat berperan terhadap penilaian orang lain terhadap seseorang, Bahkan, dalam berbagai hal, penampilan fisik bisa menjadi 'modal utama' untuk dipandang sebagai bagian penting terkait pembentukan citra profesional serta memberi rasa kepercayaan diri yang tinggi untuk mengekspresikan kompetensi yang dimiliki. Dan bukti penampilan ini yang terjadi di Polrestabes bandung untuk mewujudkan kualitas Pelayanan yang sesuai dan bagus di mata masyarakat.

Peneliti akan membahas hasil ketika berada di lapangan, bukti-bukti fisik atau fasilitas yang ada di Satlantas Polrestabes kota Bandung. Ada pun fasilitas untuk menunjang kinerja Satlantas Polrestabes Bandung seperti loket perpadu, loket pendaftaran, loket teori alfis, loket teori simulator, lokel formulir bank BRI,

loket pengantrian data buat calon pembuat SIM, loket pemotoan, dan tombol indikator kepuasan pelayanan. Dari fasilitas-fasilitas yang sudah disediakan, semuanya harus mengikutin struktur yang sudah ditetapkan oleh Satlantas kota bandung dan calon pembuat SIM harus mengisi data disetiap loket-loket yang sudah disediakan, jika ada pelayanan yang kurang memuaskan, makan calon pembuat SIM berhak memberikan kritikan tentang pelayanan yang sudah disediakan pada tombol indikator yang terdapat di loket indikator tersebut.

Semua fasilitas yang sudah disediakan ini, digunakan untuk melayani masyarakat yang hendak melakukan pembuatan SIM agar mempermudah proses pelayanan yang dilakukan oleh Satlantas kota Bandung untuk memberikan segi kenyamanan terhadap masyarakat. Serta Satlantas juga siap menerima kritikan tentang pelayanan yang sudah diberikan.

Selain loket-loket yang sudah diberikan untuk melayani calon pembuat SIM ini, Satlantas kota Bandung juga memberikan peralatan lain seperti, kendaraan bermotor, kendaraan bermotor ini menggunakan beberapa jenis kendaran yaitu motor berkopling, motor bebek, dan motor metic, serta ada sarana peralatan lain yang digunakan oleh Satlantas kota Bandung seperti, audio visual sistem, dan peralatan uji rambu-rambu terhadapan pembuat SIM C, fungsi dari peralatan uji rambu-rambu ini diwajibkan bagi yang hendak membuat SIM C untuk menyatakan lulus atau tidaknya calon pembuat SIM C, hal ini bersifat wajib diikuti karena untuk mendapatkan SIM C harus paham tentang rambu-rambu lalu lintas yang ada di tiap-tiap jalan raya. Bila calon pembuat SIM C tidak lulus, maka dia bisa mengikuti ujian kembali tentang rambu-rambu lalu lintas serta

pihak Satlantas kota Bandung memberi arahan atau pembinaan untuk mempermudah setiap masyarakat yang hendak membuat SIM C sebelum dinyatakan lulus untuk mendapatkan SIM C.

Jadi selain memberikan fasilitas-fasilitas yang sudah tersedia, Satlantas kota Bandung berusaha mempermudah segala persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap masyrakat yang hendak membuat SIM, peran serta Satlantas sangat berperan untuk kelancaran pembuatan SIM dan tanpa adanya usaha-usaha untuk mempersulit segala sesuatu yang diperlukan untuk persyaratan.

Anggota Satlantas Polrestabes kota Bandung ini memiliki 52 personil yang dibagi dalam tiap-tiap loket atau bagian-bagian yang sudah menjadi kewajiban bagi tiap-tiap anggota personil tersebut, Di tiap-tiap loket para calon pembuat SIM ini berhak bertanya jika kurang paham tentang persyaratan-persyaratan untuk mengisi data-data di tiap loket, akan tetapi, dengan jumlah personil terbatas ini pihak Satlantas merasa kualahan untuk melayani setiap masyarakat yang hendak membuat SIM dan dengan jumlah personil yang terbatas ini, Satlantas kota Bandung mencoba memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Faktor keterbatasan tenaga kerja ini sering kali menjadikan proses keterlambatan dalam melayani masyarakat yang hendak membuat SIM. Untuk mengatasi kekurangan dalam jumlah tenaga kerja ini, maka Santlantas Polrestabes kota Bandung harus bekerja dengan keras serta mengutamakan kedisiplinan untuk setiap anggota personil yang bertugas di tiap-tiap loket dan di bagian-bagian yang sudah ditentukan untuk menjadi bagian dimana anggota personil tersebut ditempatkan, dengan menanamkan rasa disisplin dalam bekerja ini akan

menjadikan kinerja setiap anggota personil yang setiap orang lebih fokus dalam pelayanan kepada masyarakat yang hendak membuat SIM di Satlantas Polrestabes kota Bandung, Disiplin disini meliputi pemakaian artribut atau baju yang sesuai dengan identitas Satlantas Polrestabes kota Bandung, disiplin waktu jam kerja, disiplin dalam melayani setiap pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan oleh calon-calon pembuat SIM.

Selain sarana dan prasarana yang diberikan oleh Satlantas Polrestabes kota Bandung ini, Satlantas kota Bandung juga melakukan penyebaran informasi-informasi kepada masyarakat tentang tata cara pembuatan SIM dan siap sedia memberikan informasi jika ada salah satu calon pembuat SIM tidak mengerti atau kurang paham. Satlantas kota Bandung memberikan ruang informasi kepada setiap masyarakat untuk menunjang pelayanan yang dilakukan oleh Satlantas kota Bandung.

Fasilitas-fasilitas dan alat simulator ini sudah sangat berperan untuk membantu proses pelayanan terhadap masyarakat, semua sudah tersusun dan memiliki tata cara yang berbeda-beda disetiap tempatnya. Ada fasilitas selain fasilitas utama untuk menunjang proses pembuatan SIM ini, seperti Masjid, tempat duduk antrian, toilet, kantin, dan tempat parkir kendaraan bermotor. Jadi disini Satlantas kota Bandung sudah memfasilitasi bagi pengunjung yang hendak membuat SIM di Satlantas kota Bandung dan kualitas pelayanan menjadi nomor satu melalui sarana dan prasarana yang sudah tersedia.

Selain fasilitas-fasilatas yang diberikan Satlantas Polrestabes kota Bandung, pihak Satlantas polrestabes kota Bandung juga memberikan penampilan

di setiap anggota personilnya, penampilan yang diberikan ini meliputi pakaian yang sesuai dengan seragam atau identitas Satlantas Polrestabes kota Bandung dan sikap saat melayani masyarakat yang hendak melakukan pembutan SIM C di Satlantas Polrestabes kota Bandung. Penampilan yang diberikan sudah memenuhi standar pelayanan yang sudah di tetapkan dan menjadi acuan utama ketika menjalankan proses pelayanan kepada masyarakat

Penampilan yang digunakan menjadi syarat utama ketika bekerja sebagai pelayan publik karena dengan mengutamakan penampilan yang layak, maka masyarakat juga merasakan nyaman ketika proses pembuatan SIM C, semuanya ini dilakukan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung hanya untuk melayanan semua masyarakat kota Bandung. Pelayan publik memang seharusnya membenahi diri disetiap anggotanya, baik itu segi penampilan yang diutamakan, dengan penampilan yang layak serta memenuhi standar pelayanan kepada publik atau masyarakat luas telah menunjukkan bagaimana sikap dari pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung ketika melakukan kegiatan yang menjadi tugasnya masing-masing.

Sejauh ini pelayanan Satlantas Polrestabes jika dilihat dari penampilan sudah memberikan yang terbaik bagi masyarakat yang hendak membuat SIM C, tingkat kualitas penampilan ini akan terus di tingkatkan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung dan dilakukan pembinaan yang lebih baik lagi jika dirasa dari segi penampilan kurang baik dan tidak memperikan efek yang baik kepada masyarakat kota Bandung yang membuat SIM C di Satlantas Polrestabes

kota Bandung, menjadi pelayan publik harus mengutamakan penampilan yang menarik dan sopan ketika menghadapi masyarakat yang ada di kota Bandung.

Jika penampilan dirasa sudah baik, maka tingkat kenyaman yang diberikan kepada masyarakat akan berdampak positif dan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat yang hendak membuat SIM C di Satlantas Polrestabes kota Bandung. Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung sudah memperoleh respon yang baik karena pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung berusaha memberikan pelayanan yang baik di setiap lingkunagn Satlantas Polrestabes Bandung.

Hasil wawancara dengan pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung ini menunjukkan bagaimana tingkat kenyaman yang diberikan kepada masyarakat ketika membuat SIM, kenyaman ini menjadi tugas utama bagi pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung karena kenyaman yang diberikan akan membuat masyarakat merasa nyaman dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung ketika membuat SIM.

Kenyamanan yang diberikan ini meliputi, fasilitas-fasilitas penunjang atau sarana dan prasarana yang ada di Satlantas Polrestabes kota Bandung, semua diberikan kemudahan dan petunjuk-petunjuk tentang proses serta persyaratan apa saja yang harus dilengkapi ketika masyarakat hendak membuat SIM di Satlantas Polrestabes kota Bandung.

Pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung sudah memberikan kemudahan-kemudahan kepada setiap masyarakat kota Bandung ketika membuat SIM, dengan kemudahan-kemudahan ini dapat diharapkan masyarakat yang belum mengerti

tentang prosedur pembuatan SIM bisa bertanya kepada pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung karena pihak Satlantas membuka diri untuk setiap masyarakat yang merasa kebingungan dan kurang paham ketika membuat SIM C, Aparatur dalam memberikan akses kemudahan kepada setiap masyarakat yang ingin melakukan pembuatan sim c yaitu dengan cara menempatkan setiap petugas petugas khusus memberikan pengaraahan yang ada di lingkungan polrestabes bandung.

Sudah selayaknya sebagai pelayan publik memberikan kemudahan-kemudahan ketika masyarakat kota Bandung membuat SIM C, kemudahan-kemudahan yang diberikan pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung tentunya hanya untuk masyarata yang sudah memilik cukup umur untuk mendapatkan SIM C, jika umur sudah mencukupi maka pihak Satlantas tentunya memberikan kemudahan pembuatan SIM C.

Pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung juga menempatkan tiap anggota personilnya di tiap-tiap loket yang tersedia, loket yang tersedia tersebut wajib di isi formulir pendaftaran dan persyaratan apa saja yang diperlukan untuk proses pembuatan SIM C. Setiap anggota personil yang ditempatkan di loket-loket harus memberi arahan kepada setiap masyarakat, jika masyarakat kurang paham maka masyarakat berhak bertanya kepada petugas yang berada di loket yang tersedia dan petugas juga wajib menjawab semua pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat yang membuat SIM tersebut karena sudah menjadi kewajibab setiap petugas untuk memberikan arahan yang baik kepada calon-calon pembuat SIM C.

Kedisiplinan setiap anggota Satlantas Polrestabes kota Bandung harus di utamakan karena dengan kedisiplinan yang ditanamkan maka setiap anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung sudah menunjukkan sikap diri yang baik. Sikap dari pihak Satlantas harus menunjukkan sikap yang baik, maka dari itu pihak Satlantas harus memiliki disiplin, disiplin tersebut meliputi, disiplin waktu, disiplin dalam melayanani masyarakat, disiplin dalam penampilan. Jika ada salah satu anggota Satlantas Polrestabes kota Bandung tidak disiplin, maka pihak Satlantas Polrestabes tidak segan-segan untuk memberi teguran, bahkan memberi hukuman yang setimpal dengan apa yang dilakukan oleh anggota personil yang melanggar atau kurang disiplin

pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung ini menunjukkan bahwa sikap disiplin harus di utamakan ketika melayani masyarakat, sikap disiplin ini sebagai keseriusan dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan publik atau pelayan masyarakat. Semua fasilitas sudah diberikan untuk menunjang proses pembuatan SIM C dan fasilitas tersebut sudah semestinya diberikan kepada masyarakat yang hendak membuat SIM C, maka sikap disiplin harus ditunjukkan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung dalam melayani masyarakat, karena masyarakat membutuhkan sikap yang disiplin dari setiap anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung, sikap disipin ini akan membangun citra yang baik bagi kinerja kerja Satlantaas Polrestabes kota Bandung ketika melayani masyarakat yang membuat SIM C.

Disiplin sendiri memilik arti perasaan taat dan patut terhadap nilain-nilai yang dipercaya termasuk melakukan perkajaan terteuntu yang sudah menjadi

kewajiban serta tanggung jawab setiap orang, dalam dunia kerja setiap orang harus memiliki jiwa disiplin dan rasa tanggung jawab yang besar dan itu menjadi hukum wajib dimiliki setiap orang yang berada diruang lingkup kerja. Bagi pihak Satlantas Polrestabes sikap disiplin sudah diberlakukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat yang membuat SIM C.

Ketika kedisiplinan ditegakkan maka hasil kerja pihak Satlantas Polrestabes akan lebih mudah karena setiap anggota sudah terlatih dan siap melayanan semua masyarakat, sikap disiplin ini diberlakukkan bukan hanya ketika melayani masyarakat saja, bahkan sikap disiplin pun harus ditunjukkan kepada setiap anggota di dalam kesatuan Satlantas Polrestabes kota Bandung.

Sikap disiplin terus dijunjung tinggi oleh dipihak Satlantas Polrestabes kota Bandung guna memperoleh respon yang baik bagi masyarakat, menurut peneliti, sikap disiplin yang diberikan oleh pihak aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung sudah menunjukkan sikap yang baik karena sebagai pelayan masyarakat harus memiliki sikap yang disiplin dan kedisiplinan itu merupakan wujud keberhasilan bagi aparatur yang bekerja untuk melayani masyarakat.

Penggunaan alat simulator SIM C pun sudah diberikan arahan secara khusus sebelum masyarakat melakukan tes, dengan alat simulator yang diberikan bisa memberikan praktek kemudahan dalam mendapatkan SIM C dan masyarakat juga tidak mengalami kesulitan menggunakan alat simulator tersebut karena sebelum malakukan atau menggunakan alat simulator, setiap masyarakat yang hendak membuat SIM C diberikan arahan terlebih dahulu.

Jika masyarakat gagal dalam simulator pembuatan SIM C maka pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung memberikan ujian ulang agar setiap masyarakat mendapatkan SIM C, alat simulator yang diberikan pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung ini hanya untuk menilai apakah masyarakat yang hendak membuat SIM C dapat menjalankan dan mengerti semua tentang apa saja yang ada di jalan raya ketika berkendara menggunakan kendaraan roda dua.

Alat simulator ini merupakan sebuah alat prkatek yang bertujuan untuk menguji pengetahuan calon-calon pembuat SIM C di Satlantas Polrestabes kota Bandung, menurut salah satu masyarakat yang hendak membuat SIM C di Satlantas Polrestabes kota Bandung, alat simulator tersebut memang ada dan dipergunakan untuk setiap masyarakat yang hendak membuat SIM C.

Ini menunjukkan respon yang diberikan pihak Satlantas Polrestabes ketika melayanan setiap masyarakat pembuat SIM dan pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung juga menunjukkan sikap yang membantu masyarakat serta memberi kemudahan-kemudahan penggunaan alat simulator yang sudah disediakan pihak Satlantas Polerstabes kota Bandung, semua yang diberikan untuk menunjang keberhasilan saat tes SIM C.

4.2. Kehandalan *(Reliability)* pada kualitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) C pada unit pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Bandung

Kehandalan *(reliability)* yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati

janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan, disini peneliti akan menjabarkan hasil dari wawancara dengan aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung, hasil wawancara dengan masyarakat yang hendak membuat SIM, serta hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti ketika peneliti melakukan observasi di kantor Satlantas Polrestabes kota Bandung tentang kesigapan atau kehandalan aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung dalam memberikan pelyananan kepada masyarakat yang hendak membuat SIM C.

Pelayanan pada dasarnya suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh kepuasaan, maka kualitas pelayanan harus ditingkatkan sesuai dengan bidang keahliannya, disini anggota aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan bidangnya masing-masih seperti handal dalam proses pembuatan SIM.

Tingkat kehandalan Satlantas Polrestabes kota Bandung bisa diukur dengan ketelitian, ketelitian ini sangatlah penting bagi aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung karena dengan meningkatkan ketelitian dalam proses pembuatan SIM akan mengurangi kesalahan-kesalahan yang kemungkinan terjadi saat proses percetakan SIM seperti, kesalahan penulisan nama, tempat tanggal lahir. Semua ini harus diperhatikan secara detail sebelum masuk keproses percetakan SIM, oleh karena itu ketelitian harus ditekankan bagi setiap anggota personil Satlantas kota Bandung.

Standart kriteria dalam pembuatan SIM pun sudah sangat memenuhi syarat karena yang dipekerjakan merupakan tenaga-tenaga handal dalam menunjang kualitas pelayanan kepada masyarakat yang hendak membuat SIM.

Sebelum menjadikan anggota personil handal dalam bidanganya, terlebih dahulu Satlantas Polrestabes kota Bandung memberikan arahan tentang tatacara yang harus ditempuh dalam pembuatan SIM guna menciptakan tenaga kerja yang handal dalam pelayanan kepada publik, jika tenaga kerjanya tidak handal tentu akan terjadi kesalahan-kesalahan dalam pembuatan SIM. Ini semua digunakan untuk meminimalis kesalahan yang terjadi di Satlantas Polrestabes kota Bandung karena tenaga manusia tidak luput dari kesalahan dan pembinaan sebelum ditempatkan pada bidangnya sangat perlu dilakukan oleh Satlantas Polretabes kota Bandung.

Selain itu, Satlantas Polrestabes kota Bandung juga memberikan transparansi pembuatan SIM, dengan sistem transparansi atau keterbukaan ini masyarakat yang hendak membuat SIM bisa langsung berinterksi serta mengamati proses kerja di Satlantas kota Bandung untuk memberikan penilaian apakah kinerjanya sudah berjalan dengan baik atau perlu diperbaiki lagi untuk menciptakan suatu tenaga kerja yang handal dalam bidangnya. Pemberian informasi yang transparansi ini bersifat dua arah karena masyarakat dapat mempertanyakan tentang segala sesuatu yang menurutnya kurang paham dengan penjelasan-penjelasan yang diberikan oleh petugas Satlantas kota Bandung.

Semua kinerja pelayanan Satlantas Polrestabes kota Bandung berjalan dengan baik dan mewujudkan tenaga kerja yang handal dalam bidangannya, merupakan cerminan yang ingin diwujudkan oleh Satlantas Polrestabes kota Bandung karena dengan handal dalam bidang pembuatan SIM dapat diterima

dengan baik oleh masyarakat yang hendak membuat SIM dan bekerja tanpa pamrih, semuanya itu untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Peneliti pun juga melihat bagaimana cara kerja setiap anggota Satlantas Polrestabes kota Bandung yang penuh ramah tamah, tegas, disiplin, teliti, serta bersedia memberikan arahan bagi mereka yang kurang paham tentang persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk membuat SIM. Petugas-petugas yang berada di Satlantas Polrestabes kota Bandung ini bekerja dengan profesional dengan jumlah anggota personil yang hanyal 52 orang.

Jika terjadi ketidakpuasan terhadap apa yang sudah dikerjakan oleh angota personil ini, kemungkinan besar karena kurangnya teliti dan kurangnya tenaga kerja yang menjadi anggota personil di Satlantas Polrestabes kota Bandung. Hal ini dicoba untuk dikurangi oleh anggota-anggota Satlantas Polrestabes kota Bandung.

Peneliti juga melihat proses kerja yang dilakukan oleh anggota-anggota Satlantas Polrestabes kota Bandung sudah sangat cukup memuaskan dalam segi pelayanan yang diberikan oleh masing-masing anggota personil Satlatas kota bandung ini. Kesigapan dalam menghadapin ketidakpuasan dalam pelayanannya pun juga diterima sebagai masukkan dalam bekerja yang ingin ditunjukan oleh para anggotanya.

Semua itu jika kita melihat dari tiap-tiap anggota personil yang bertugas di Satlantas Polrestabes kota Bandung karena setiap anggota diwajibkan memiliki sikap yang baik dan ramah tamah kepada setiap masyarakat yang hendak membuat SIM C, jika melihat sistem oprasional pelaksaannya sendiri ini tentu

belum maksimal karena di lapangan sendiri mengalami kendala yang menghambat proses pembuatan SIM C, kendalanya tersebut meliputi waktu yang diperlukan untuk pembuatan SIM C sangat memakan waktu yang cukup lama dan kurangnya tenaga kerja bisa menjadi faktor penyebab utama dalam pelaksanaan sistem operasional pelaksaan di lapangan, dengan jumlah personil yang sedikit tentunya akan menghambat kinerja Satlantas Polrestabes kota Bandung dalam melakukan pelayanan pembuatan SIM C kepada setiap masyarakat kota Bandung.

Kendala-kendala di lapangan juga dipahami oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung, hal ini terus dilakukan pembenahan agar meminimalkan kendala ketika proses di lapangan karena ketetapan-ketetapan yang sudah di rancang bisa mengalami kendala yang cukup besar ketika berada di lapangan dan di lapangan tentu saja terdapat banyak sekali faktor penyabab yang menghambat semua kineja aparatu Satlantas Polrestabes kota Bandung.

Disisi lain masyarakat berhak memberikan masukkan jika ada kendala-kendala dalam melakukan oprasional di lapangan, dengan keterbatasan tenaga kerja ini masyarakat di harapkan mengerti dan memahami apa saja yang menjadi masalah utama ketika terjadi kendala yang membuat proses keterlambatan pembuatan SIM C. Akan tetapi, pihak Satlantas sejauh ini terus membenahi agar kendala yang dialami dapat terselesaikan.

Pembinaan-pembinaan tenaga ahli dalam bidangnya terus dilakukan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung, ini semua dilakukan hanya untuk memperoleh sistem oprasional yang lebih baik lagi dalam melayani masyarakat kota Bandung yang hendak membuat SIM C.

Hasil menunjukkan bahwa memang terjadi kendala-kendala yang dialami oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung, banyakkan kendala yang dialami tentu saja mengurangi sistem operasional dari segala tugas Satlantas kota Bandung, banyaknya calo-calo juga membuat sistem operasional menjadi terhambat dalam pelaksaan pembuatan SIM C, calo-calo berkeliaran di Satlantas Polrestabes kota Bandung ini menjadi pekerjaan rumah bagi pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung dan pihak Satlantas terus mengawasi calo-calo yang berkeliaran.

Hasil wawancara dengan Aparatur Satlantas Polrestabes Bandung, Setiap ada masyarakat yang hendak melakukan pembuatan pelayanan SIM C kami siap melayani dengan perlakuan yang sama dengan masyarakat lainnya tanpa harus pandang bulu, Dan petugas di Sini siap melayani keperluan masyarakat yang hendak membuat SIM C yaitu dengan menempatkan petugas-petugas yang sudah kami siapkan sesuai dengan kehandalannya masing-masing.

Setiap aparatur yang bertugas harus cermat untuk mengawasi masyarakat yang sedang melakukan pembuat SIM C, dengan pengawasan yang cermat ini diharapkan setiap masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama. Tenaga kerja yang dimiliki pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung tentunya tenaga kerja yang handal di bidangnya kerena berkerja untuk melayani masyarakat merupakan pekerjaan yang perlu sikap yang serius dan sabar ketika dihadapkan dengan masyarakat yang hendak membaut SIM C. Setiap aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung diwajibkan untuk cermat melayani masyarakat kota Bandung yang hendak membuat SIM C.

Tugas dan peran telah diberikan kepada setiap anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung yang bertugas untuk melayani masyarakat yang hendak membuat SIM C, pelayanan ini terus ditunjukkan dengan sikap yang baik karena sikap yang baik bisa membina anggota Satlantas Polrestabes menjadi satu-kesatuan yang handal melayani masyarakat kota Bandung yang membuat SIM C.

Menurut informan yang hendak membuat SIM C di Satlantas Polrestabes kota Bandung, ketelitian yang dimiliki setiap anggota personil Satlantas sudah teliti karena dengan cermat dalam melayani masyarakat kota Bandung yang membuat SIM C, ketelitian ini sangat diperlukan agar tidak ada kesalahan yang terjadi ketika proses pembuatan SIM C

Standar pelayanan yang diberikan pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung sudah memenuhi kriteri, wawancara dengan salah satu calon pembuat SIM C ini mengatakan demikian dan kemampuan yang dimiliki setiap anggota personil dalam mengunakan alat bantu dalam melayani masyarakat yang membuat SIM C sudah handal dalam bidangnya, ini semua dilakukan untuk mewujudkan sikap profesional yang dimiliki setiap anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung, hasil-hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang membuat SIM C dapat menunjukkan suatu pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat kota Bandung yang hendak membuat SIM C, semua menjadi tolak ukur bagaimana kinerja aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung dalam melayani masyarakat kota Bandung.

Kemampuan setiap aparatur dalam penggunaan alat bantu sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari setiap aparatur yang memiliki keahlian khusus dan

di tempatkan di dalam alat bantu yang sesuai dengan kemampuan aparatur sendiri, hasil wawancara dengan pihak aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung ini menunjukkan bagaiman penguasaan dalam memgunakan alat bantu yang dimiliki setiap anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung.

Kemampuan seperti ini yang dapat menunjang kinerja aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung dalam melayani masyarakat yang hendak membuat SIM C, sebelum di tempatkan, setiap anggota personil diberi arahan terlebih dahulu dalam menggunakan alat bantu yang tersedia, jika setiap anggota personil sudah paham tentang alat bantu tentu tidak mengalami kebingungan atau kesulitan ketika mengarahkan masyarakat yang belum mengerti penggunaan alat bantu tersebut.

Handal dalam bidangnya merupakan sikap yang harus dimiliki setiap anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung, bidang yang sudah ditentukan akan lebih mudah jika diisi oleh tenaga-tenaga ahli yang memahami setiap bidang tersebut dalam melayani masyarakat pembuat SIM C.

4.3. Ketanggapan *(Responsiveness)* pada kualitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) C pada unit pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Bandung

Ketanggapan *(Responsiveness)* merupakan suatu sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukan sikap yang sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

Dalam upaya aparatur merespon masyarakat aparatur harus dengan sigap dan memberikan arahan dengan pasti bagaimana mekanisme dan tata cara yang harus di lakukan oleh pembuat SIM dan tidak jadikan masyarakat kebutuhan aparatur sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dan tidak memikirkan tindakan aparatur yang sok sibuk dan tidak mau merespon masyarakat dengan cepat, dan setiap masyarakat yang hendak ingin melakukan pertolongan sikap aparatur wajib memberikan pertolongan-pertolongan kepada masyarakat yang sedang melakukan pembuatan SIM dan sikap tanggap seperti ini yang di inginkan oleh masyarakat pembuat SIM sehingga masyarakat kedepannya tidak lagi kesulitan dalam melaksanakan proses pembuatan SIM di satlantas Polrestabes Bandung, sikap ketanggapan justru mampu memberikan kualitas pelayanannya secara tepat kepada masyarakat dan tidak ada lagi masyarakat yang terabaikan oleh sikap aparatur yang selalu sok sibuk dan sikap lainnya yang tidak mengutamakan kepentingan masyarakat.

Ketanggapan ini sangat diperlukan oleh setiap anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung karena dengan sikap yang tanggap dapat mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, seperti masyarakat yang hendak membuat SIM C. Satlantas Polrestabes kota Bandung disini sudah menerapkan sikap yang tanggap terhadap masyarakat yang hendak membuat SIM C, misalnya mau menerima keluhan secara langsung dan secara tidak langsung dengan mengisi kotak informasi dan dapat dilakukan secara *online*, ini merupakan upaya yang ditempuh oleh para anggota Satlantas kota Bandung karena dengan menerapakan sikap seperti ini dapat mengetahui bagaimana sikap

para anggotanya ketika melayani masyarakat karena setiap yang berkaitan dengan pemerintah itu pelayanannya bersifat melayani masyarakat dan bukan masyarakat yang melayani.

Salain itu Satlantas kota Bandung juga memfasilitasi *trafic management center* secara *online*, *trafic management center* ini merupakan jadwal *online* tentang kegiatan yang dilakukan oleh Satlantas Polrestabes kota Bandung dan memfasilitasi apa yang menjadi permohonan bagi masyarakat tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan proses, persyaratan pembuatan SIM C dan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya. Ada juga cara merespon masyarakat memalui via telephone demi membentuk suatu respon yang baik kepada masyarakat yang hendak membuat SIM baik itu SIM A, SIM B, dan SIM C.

Pada hakikatnya tanggapan atau respon anggota personil Satlanta Polrestabes kota Bandung ini kurang cermat dalam menanggapinya karena tidak sesuai waktu yang telah dijanjikan dan cenderung menunggu lama untuk merespon masyarakat yang hendak membuat SIM. Akan tetapi, kritikan ini diterima oleh pihak Satlantas kota Bandung jika ada orang yang memberikan kritik seperti itu, apa bila tidak ada masukan atau kritikan-kritikan yang diberikan oleh masyarakat makan tugas anggota Satlantas kota Bandung sudah sesuai dengan kinerja mereka yang berusahan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Hal terpenting dari Satlantas kota Bandung adalah mau menerima respon masyarakat dalam kinerja yang telah dilakukan oleh anggotanya karena dengan

adanya kritikan akan menjadikan teguran tersendiri untuk meningkatkan cara-cara kerja yang ditempuh untuk menjadikan Satlantas kota Bandung lebih baik lagi dalam segi pelayanan pembuatan SIM.

Bisa dilihat kembali jika ada anggota Satlantas yang merespon masyarakat kurang cekatan dan cenderung lama, semua ini dikarenakan kekurangan jumlah personil yang Cuma 52 orang saja. Mereka bekerja sesuai dengan dimana ditempatkannya jadi jika hal ini dirasa oleh masyarakat kurang tanggap harap dimaklumi, dengan jumlah personils 52 orang tidaklah bisa memberikan respon dengan cepat bila ada masryarakat yang kurang mendapatkan pelayanan yang baik kepada calon-calon atau pelanggan yang hendak membuat SIM.

Satlantas Polrestabes kota Bandung pun juga mengevaluasi hasil kinerja mereka dan mengevaluasi jika ada kritikan yang diberikan masyarakat tentang cara kerja anggotanya, hal ini dilakukan pada setiap hari sabtu guna meninggkatkan kerja yang lebih baik lagi dan cara ini dilakukan oleh Satlantas kota Bandung untuk merespon semua keluhan masyarakat terhadap pelayanananya, karena untuk merespon secara langsung sangat tidak mungkin dan hal ini bisa mengurangi aktifitas kerja para anggota, oleh karenanya ditentukan pada hari sabtu untuk mengevaluasi apa saja yang telah dikerjakan dan apakah ada tanggapan tentang kerja para anggota personilnya. Disini masyarakat diberikan kebebasan untuk mengkritik apakah kerja yang dilakukan oleh anggota personil Satlantas kota Bandung sudah menunjukkan sebagai pelayan masyarakat yang baik atau sistem kerjanya kurang baik sehingga terjadi ketidakpuasan terhadap pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat yang hendak membuat SIM.

Berkaitan dengan tanggapan yang dilakukan oleh anggota Satlantas kota Bandung ini belum cukup baik dan berjalan dengan apa yang telah diterapkan atau direncanankan, namun kendala yang paling utama adalah kekurangan anggota personil yang ditempatkan pada Satlantas Polrestabes kota Bandung sehingga kurang cepat dalam merespon apa yang menjadi permasalahan masyarakat. Terpenting disini, Satlantas mau mencoba merespon dengan baik serta dengan cepat jika ada permasalahan yang dihadapi dalam proses pembuatan SIM, baik itu kinerja kerjanya, pelayanannya, maupun kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh anggota Satlantas kota Bandung dalam melayani masyarakat yang hendak membuat SIM.

Tindakan merespon terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung tentunya sangat membantu masyarakat yang hendak membuat SIM C, bantuan-bantuan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kewajiban setiap anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung karena dengan merespon yang baik akan membuat masyarakat mendapatkan pelayanan yang layak ketika membuat SIM C.

Kritikan dan masukan sangat diperlukan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, respon dengan cepat tanggap dari pihak Satlantas menjadi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat kota Bandung, hal ini perlu dibenahi ketika berada di lapangan karena di lapangan akan mengalami beberapa kendala yang menghambat daya tanggap setiap aparatur Satlantas, kurangnya anggota personil membuat keterlambatan dalam merespon semua pertanyaan-pertanyaan yang diberikan

masyarakat ketika membuat SIM C, banyaknya masyarakat yang membuat SIM C tentu menghambat respon kepada masyarakat, karena tidak semua anggota personil dapat merespon dengan cepat dan setiap anggota personil sudah selayaknya bekerja dengan baik.

Aparatur sendiri juga mengakui masih kesulitan melakukan tindakan atau merespon dengan cepat kepada masyarakat, hal ini di karenakan adanya kendala yang menghambat, seperti lingkungan yang belum memadai dan fasilitas yang kurang, sedangkang pembuat SIM C sangat banyak disetiap harinya. Masyarakat sendiri diharapkan dapat mengerti jika semua pihak Satlantas Polretabes kota Bandung tidak dengan cepat merespon tanggapan-tanggapan masyarakat mengenai pembuatan SIM C, semua itu adanya kendala-kendala yang dialami setiap harinya. Akan tetapi, pihak Satlantas sudah berupaya merespon dengan sigap semua yang menjadi pertanyaan masyarakat yang membuat SIM C. Sikap seperti ini terus diterapkan dan dievaluasi tentang kinerja setiap anggota personilnya.

Jika dirasa kurang tanggap dalam merespon keluhan-keluhan masyarakat, maka pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung akan melakukan evaluasi kerja yang sudah menjadi jadwal rutin dan dari evaluasi tersebut, pihak Satlantas akan membenahi segala kekurangan yang menjadi topik permasalahan yang dialami.

Kecermatan yang diberikan dalam merespon semua yang diperlukan oleh masyarakat juga menjadi kunci keberhasilan sebagai pelayan publik atau masyarakat, karena sikap cemat ini harus dimiliki setiap anggota aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung dalam menyikapi semua yang menjadi

tanggung jawabnya ketika ada masyarakat yang bertanya tentang proses pembuatan SIM C, kecermatan aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung sudah cukup baik jika di lihat dari segi kecermatan aparatur dalam bersikap dan memberikan tanggung jawabnya

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa pihak aparatur Satlantas sudah cermat dalam bersikap dan memberikan arahan kepada setiap masyarakat yang hendak membuat SIM C di Satlantas Polrestabes kota Bandung, tanggung jawab yang diberikan kepada masyarakat tentunya menjadi kewajiban yang sudah selayaknya diberikan oleh pihak Satlantas, setiap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat pembuat SIM C harus di jawab karena dengan menjawab semua pertanyaan tentunya proses pembuatan SIM C lebih dimengerti oleh masyarakat yang membuat SIM C tersebut.

Kecermatan ini meliput, rasa tanggung jawab yang tinggi, merespon masyarakat, cermat dalam melayani masyarakat, dan cermat mengawasi setiap keperluan yang dibutuhkan masyarakat ketika melengkapi persyaratan yang diperlukan ketika membuat SIM C, kecermatan ini harus terus dipertahankan dan ditinggkatkan lagi agar proses melayani masyarakat lebih baik lagi dan kekurang-kekurang yang dialami pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung dapat di kurangi, tenaga kerja yang trampil dalam bidangnya juga diperlukan kecermatan ketika bertugas di loket-loket yang telah disediakan oleh pihak Satlantas itu sendiri, dengan kecermatan yang dimiliki bisa meminimalisir kesalahan-kesalah yang terjadi ketika proses di lapangan.

Aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung mengakui jika dalam proses pembuatan SIM C masih ada kendalan dengan keterbatasan yang ada, proses pembuatan SIM C seharusnya di lakukan dengan waktu yang 70 menit dan ketika dilihat di lapangan akan memakan waktu berkisaran 2-5 jam dalam setiap pembuatan SIM C, kendala seperti ini menjadi persoalan yang perlu diselesaikan oleh pihak Satlantas sendiri, kendala-kendala proses pembuatan SIM C yang memakan waktu lama bisa terjadi karena banyaknya masyarakat yang membuat SIM C setiap harinya dan menyebabkan antrian yang panjang, sehingga waktu yang sudah ditetapkan menjadi menggelumbung lebih banyak dari waktu yang sebenanya.

Pemakanan waktu yang banyak seperti ini bisa menyebabkan masyarakat kurang nyaman karena meraka harus menunggu lama untuk proses pembuatan SIM C dan jumlah antrian yang panjang juga memperparah proses pembuatan SIM C, dengan tenaga kerja yang terbilang sedikti pihak Satlantas berupaya melakukan yang terbaik bagi setiap masyarakat dan tidak semua dapat dipastikan dalam 70 menit SIM C bisa diterbitkan karena jumlah pemohon SIM C sangat banyak disetiap harinya, disini pihak Satlantas harus mengupayakan proses pembuatan SIM C seperti yang telah ditetapkan waktunya jika prosesnnya memakan waktu yang lama itu dikarenakan jumlah personil yang kurang dan jumlah pemohom yang banyak, akan tetapi sudah menjadi kebijakan pihak Satlantas untuk memberikan SIM C jika persyaratan sudah dilengkapi.

Aparatur Satlantas Polrestabes menerima masukkan dan keluhan masyarakat yang membuat SIM C sudah menunjukkan respon yang baik dan

wajib dilakukan oleh setiap anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung. Renspos tersebut dilakukan terus menerus oleh pihak Satlantas sebagai evaluasi kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aparatur sangat menerima masukan dan keluhan setiap masyarakat pembuatan SIM C terkait dengan pembuatan SIM C akan terus kami siap apa kebutuhan dan keperluan masyarakat dan setiap keluhan tersebut akan dievaluasi setiap 2 minggu.

Hasil wawancara ini menunjukkan sikap Satlantas Polrestabes kota Bandung yang membuka diri ketika ada masyarakat yang merasakan kurang nyaman dalam pembuatan SIM C, evaluasi demi evaluasi terus dijalankan dan diterapkan sebagi timbal balik apa yang telah dikerjakan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung dalam melayani masyarakat yang hendak membuat SIM C.

Respon dengan baik tentu saja menumbuhkan rasa nyaman kepada masyarakat kota Bandung yang membuat SIM C, setiap masyarakat berhak memberikan keluhan jika dirasa ada kekurangan-kekurangan dalam pelaksaan pembuatan SIM C tersebut, jika tidak ada tanggapan dari masyarakat tentunya pihak Satlantas merasa apa yang sudah diberikan kepada masyarakat sudah mengalami hasil yang memuaskan seperti yang menjadi tugas dan kewajiban setiap aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung, evaluasi tersebut dilakukan setiap dua minggu sekali untuk meningkatkan apa yang perlu dibenahi dari sistem operasional pelayanan kepada masyarakat yang menjadi calon-calon pembuat SIM C di Satlantas Polrestabes kota Bandung

4.4. Jaminan dan kepastian *(Assurance* pada kualitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) C pada unit pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Bandung

Jaminan dan kepastian *(Assurance)* yaitu kemampuan Aparatur dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, serta menghargai perasaan pelanggan. Jaminan dan kepastian ini diberikan oleh Satlantas Polrestabes kota Bandung kepada semua masyarakat kota Bandung yang hendak membuat SIM. Semua diberlakukan sama ketika membuat SIM dan harus mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan, kemudian di tiap-tiap prosedur tersebut diberi kemudahan dalam memproses SIM serta jaminan SIM akan jadi pada hari itu.

Setiap pembuatan SIM baik itu SIM A, SIM B, dan SIM C, kesemuaannya memakan waktu 70 menit atau kurang lebih 1 jam untuk proses penerbitan SIM, dengan kejaminan waktu yang telah diberikan Satlantas kota Bandung ini menjadi acuan bagi setiap masyarakat yang hendak membuat SIM dengan persyaratan yang sudah lengkap, maka SIM yang diinginkan akan jadi dalam waktu yang sudah ditentukan. Akan tetapi pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung belum bisa memastikan jaminan waktu yang sesuai dengan ketetapan proses penerbitan SIM C, hal ini dikarenakan kurangnya fasilitas yang lainnya, seperti tenaga oprasional yang kurang bisa menghambat proses penerbitan SIM C kepada masyarakat pembuat SIM C. Faktor tenaga kerja ini yang menghambat semua proses ketentuan dengan waktu 70 menit SIM C sudah bisa diterbitkan, faktor lain

yang menghambat adalah jumlah pemohon SIM C yang banyak di setiap harinya, hal ini membuat antrian panjang di loket-loket yang tersedia.

Berdasarkan wawancara dengan Aparatur di tempat sendiri belum berani memberikan jaminan waktunya hal ini dikarenakan kurangnya fasilitas-fasilitas yang belum memadai seperti keterbatasan gedung kantor dan peralatan yang ada dan juga aparatur yang terbatas.

Satlantas Polrestabes kota Badung juga memberikan jaminan kepada masyarakat yang mengalami cacat fisik untuk memperoleh SIM dengan memgunakan kendaraaan bermotor roda tiga yang sudah dimodif sendiri oleh kalangan masyarakat, untuk jenis kendaraan bermotor roda tiga ini Satlantas tidak memfasilitasi dan bagi masyrakat yang khususnya cacat fisik dianjurkan untuk membawa kendaraannya sendiri. Akan tetapi, semuanya harus melalui test terlebih dahulu sebelum mendapatkan SIM .

Test tersebut meliputi test rambu-rambu lalu lintas, test dalam berkendara menggunakan motor yang sudah dimodifikasi menjadi beroda tiga. Setelah masyarakat yang mengalami cacat fisik itu lolos dan dinyatakan berhak memperoleh SIM C, barulah pihak Satlantas memberikan kemudahan-kemudahan dalam memproses SIM C tersebut. Jika masyarakat yang mengalami cacat fisik ini tidak lolos test, maka pihak Satlantas memberikan ujian ulang untuk mendapatkan hak yang sama seperti masyarakat pada umumnya. Serta ada perhatian khusus terhadap masyarakat yang mengalami cacat fisik, perhatian khusus tersebut dilakukan untuk mengetahui kesehatan masyarakat yang mengalamin cacat fisik, baik itu kesehatan jasmani maupun kesehatan rohani. Pada dasarnya semua

masyarakat diberikan hak yang sama dan tidak ada unsur mendiskriminasikan setiap masyarakat yang ingin membuat SIM, jika masyarakat itu lulus dalam ujian dan test-test yang diberikan, maka hak untuk mendapatkan SIM C akan dipenuhi, asalkan persyaratan sudah memenuhi syarat yang lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kesopanan dan perilaku terhadap pelayanan pembuatan SIM ini di utamakan oleh pihak anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung, jaminan-jaminan tentang proses pembuatan SIM ini terpaku pada ketetapan perundangan yang berlaku dan setiap anggota personil Satlantas wajib menaati semua peraturan yang sudah menjadi dasar dalam melayani setiap masyarakat yang hendak membuat SIM, Dalam memastikan biaya masyarakat pembuatan SIM C di kenakan biaya sebesar Rp 100.000, siapapun tanpa melihat status masyarakatnya, Biaya pembuatan SIM C untuk sekali percetakan dan prosesnya memakan biaya Rp 100.000, Akan tetapi, peneliti menemukan penggelumbungan biaya yang berkisaran Rp 340.000, Untuk biaya penerbitan SIM sendiri memakan biaya sekitar Rp 300.000,00 dan untuk persiapan proses pembuatan SIM, baik itu foto copy, foto, dan biaya yang dipakai oleh calon pembuat SIM itu sekitar Rp 40.000, yang dibayarkan pada pihak aparatur terkait, informasi ini saya peroleh langsung melalui wawancara terhadap masyarakat yang terkait dalam pembuatan SIM C.

Penggelembungan biaya yang menjadi besar ini, disinyalir adanya calo atau oknum-oknum aparatur yang bermain dalam proses pembuatan SIM C dan pihak Satlantas Polrestabes sudah melakukan pengawasan yang cukup ketat untuk

masalah calo. Pihak Satlantas pun dengan tegas menegur serta memberi hukuman bagi mereka yang ketahuan menjadi calo bagi para pembuat SIM C dan masyarakat diharapkan lebih hati-hati terhadap calo-calo yang berkeliaran dimana pun tempat pembuatan SIM berada, baik itu di kota Bandung sendiri. Bahkan pihak Satlantas tidak segan-segan untuk menempuh jalur hukum bagi para calo yang terdapat sedang beroperasi dan tertangkap basah di tempat Satlantas kota Bandung.

Demi kenyamanan dalam pelaksanaan dan jaminan-jaminan serta kepastian-kepastian dalam membuat SIM ini para anggota personil Satlantas berupaya menuntup semua kebocoran-kebocaran yang terjadi saat pembuatan SIM C, ini dilakukan untuk memberi rasa kenyamanan terhadap masyarakat yang hendak membuat SIM C di Satlantas kota Bandung, selain itu masih ada tindakan-tindakan yang diketahui oleh pihak Satlantas dalam kebocoran atau kecurangan dalam pembuatan SIM C tersebut, salah satunya adalah KTP palsu atau aspal (asli tapi palsu). Disini kesadaran masyarakat harus ditekankan dalam pembuatan SIM C dan pihak Satlantas kota Bandung hanya melayani dan menerbitkan SIM C bagi mereka yang berdomisilir di kota Bandung saja, jika ketahuan KTP-nya aspal maka pihak Satlantas tidak menerbitkan SIM C walaupun syarat dan ketentuannya sudah terpenuhi, serta ujian test lolos sekali pun, jika KTP yang digunakan aspal, tetap saja pihak Satlantas tidak menerbitkan SIM C tersebut.

Perlu digaris bawahi, proses penerbitan SIM C hanya memakan waktu 70 menit saja dan jika ada masyarakat yang merasa proses pembuatan SIM C tersebut memakan waktu hingga 2 sampai 5 jam, hal ini dikarenakan proses antrian yang

panjang dan tenaga kerja yang terbatas untuk melayanan semua masyarakat yang hendak membuat SIM di Satlantas kota Bandung, untuk mengatasi antrian panjang dalam proses pembuatan SIM ini, pihak Satlantas sedang berupaya membuat sebuah gedung yang di dalam gebung tersebut berbaris loket-loket untuk persyaratan pembuatan SIM C, dengan ini diharapkan untuk mempercepat proses antrian di tiap-tiap loket karena untuk sekarang loket-loket antrian berada dijarak yang berjauhan satu sama lain dan jaminan keaman sudah diterapkan dalam pembuatan SIM C ini.

Kesemuanya ini merupakan upaya-upaya yang ditempuh oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung untuk memberikan pelayanan dan jaminan-jaminan kepada semua masyarakat yang hendak membuat SIM C di Satlantas kota Bandung. Jika ada yang kurang puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak Satlantas kota Bandung, masyarakat berhak memberikan kritik terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan, serta setiap dua minggu sekali ada pelatihan untuk ketamprilan yang lebih ahli kepada tiap loket yang ada di Satlantas Polrestabes kota Bandung.

Hasil wawancara dengan pihak aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung yang dilakukan oleh penelti menunjukan bahwa setiap masyarakat yang melakukan pembuat SIM C mendapatkan hukum perlindungan untuk hak-hak setiap masyarakat pembuat SIM C, hal ini dilakukan hanya untuk menjamin setiap masyarakat bahwa calon-calon pembuat SIM C telah mendapatkan hukum perlindungan sesuai dengan ketetapan dan ketentuan yang menjadi hak setiap

warga masyarakat untuk mendapatkan SIM C jika usia mereka sudah layak mendapatkan SIM C tersebut.

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum, Setiap masyarakat wajib di berikan perlindungan hukum bagi rakyat salah satunya:

1. Perlindungan Hukum Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.
2. Perlindungan Hukum Represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesian sengketa.

Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila.

Perlindungan hukum sudah menjadi kewajiban aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung kepada setiap masyarakat pembuat SIM C, semua mendapatkan jaminan hukum yang sama dan tidak pandang bulu kepada setiap

masyarakat, sebab ini sudah menjadi tugas utama yang harus dilakukan oleh pihak aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung, ketika jaminan perlindungan hukum diberikan, maka setiap masyarakat merasa kepastian dalam membuat SIM C dan tidak perlu khawatir jika SIM C tersebut tidak dikeluarkan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung.

Segala sesuatu telah ditempuh oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung, baik itu jaminan hukum, dan jaminan kepastian penertibatan SIM C. Akan tetapi yang menjadi masalah utama ketika penerbitan SIM C mengalami banyak kendala-kendala sehingga memakan waktu yang cukup banyak, semuanya menjadi koreksi tersendiri bagi aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung untuk memperbaiki keterlambatan waktu yang menjadi ketetapan untuk setiap penerbitan SIM C.

Perbaikan ini terus dilakukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap masyarakat kota Bandung yang hendak membuat SIM C di Satlantas Polrestabes kota Bandung, pembenahan yang utama harus memberikan jaminan waktu yang telah menjadi ketetapan selama 70 menit, proses pembuatan untuk penerbitan SIM C selamat 70 menit ini harus terlaksana segera karena masyarakat membutuhkan kepastian waktu yang sudah ditetapkan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung.

Jika semua telah berjalan dengan semestinya akan memberikan jaminan dan kepastian pernerbitan SIM C yang dimohonkan oleh setiap masyarakat kota Bandung yang hendak membuat SIM C jika tentuan sudah memenuhi syarat yang di tetapkan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung

4.5. Empati *(Empathy)* pada kualitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) C pada unit pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Bandung

Empati merupakan kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya. Empati setiap anggota personil Satlantas kota Bandung sangat diperlukan untuk melayani setiap masyarakat yang hendak membuat SIM C karena dengan memberikan perhatian kepada masyarakat dapat menimbulkan respon positif terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

Empati ini meliputi sikap ramah, memahami kebutuhan serta peduli kepada masyarakat yang hendak membuat SIM C. Sikap ini perlu ditanamkan kepada setiap anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung dan lebih mendahulukan kepentingan masyarakat atau calon-calon pembuat SIM C.

Sikap ramah, adil, dan menghargai ini sudah mendapatkan respon baik dan masyarakat sudah merasa nyaman saat pembuatan SIM C tersebut. Sudah menjadi dasar yang harus diterapkan oleh pihak Satlantas untuk mengayomi masyarakat karena tugas dari Satlantas sendiri sebagai pelayan publik yang hendak melakukan pembuatan SIM C, serta semuanya dikembalikan kepada masyarakat tentang rasa empati yang sudah diberikan oleh pihak Satlantas kota Bandung. Jika dirasa kurang baik maka dipersilahkan memberikan kritikan terhadap pelayanannya.

Setiap masyarakat pemohon SIM C, diberikan penyuluhan dan diberikan aturan serta menerima pertanyaan bagi yang masyarakat yang merasa

kebingungan terhadap persyaratan yang berlaku. Sikap seperti inilah yang diutamakan sebagai pelayan publik untuk memperoleh kepuasaan.

Penyuluhan ini digunakan untuk memberikan informasi-informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus ditempuh, salah satunya usia yang sudah layak untuk mendapatkan SIM C dan KTP asli berdomisilir di kota Bandung dan memberikan aturan-aturan ketetapan yang harus dipatuhi bagi masyarakat yang hendak membuat SIM C. Komunikasi dua arah ini sangat diberlakukan oleh pihak Satlantas kota Bandung karena selain memberikan informasi tentang proses pembuatan SIM C, pihak Satlantas juga menerima pertanyaan-pertanyaan bagi masyarakat yang merasa kebingunan dalam memenuhi persyaratan dalam membuat SIM C tersebut.

Selain itu, pihak Satlantas juga memberikan senyum tanpa salam, dengan memberikan senyuman yang baik diharapkan bisa memberi sikap keramah tamahan kepada masyarakat yang hendak membuat SIM C. Jika sikap ramah-tamah ini terus ditingkatkan maka tugas sebagai pelayan publik sudah berhasil guna memberikan yang terbaik dalam segi pelayanan pembuatan SIM C dan menghargai setiap keperluan masyarakat harus diterapkan tanpa pamrih.

Jika ada masyarakat yang tidak mengerti tentang persyaratan yang harus dilakukan, maka sudah menjadi kewajiban bagi pihak anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung untuk memberikan petunjuk-petunjuk dalam mengisi formulir pengajuan pembuatan SIM C tersebut. Kemudahan-kemudahan yang diterapkan oleh pihak Satlantas ini sudah sangat membantu bagi masyarakat kota Bandung untuk membuat SIM C, namun semuanya kembali lagi kepada

masyarakat untuk merespon tentang pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung dalam melayani masyarakat kota Bandung.

Semua masyarakat yang berkeinginan membuat SIM C bisa dilayani oleh pihak Satlantas dengan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat, serta melakukan test kesehatan jasmani dan rohani untuk mendapatkan SIM C tersebut. Jika semuanya sudah ditempuh maka masyarakat berhak menerima SIM C dengan biaya yang sudah ditetapkan oleh pihak Satlantas dan diharapakan masyarakat tidak tertipu oleh calo-calo yang berada disekitarnya.

Disini Satlantas Polrestabes kota Bandung sudah memberikan sikap empati kepada pelanggan yang membuat SIM C, sikap empati harus terus digalangkan oleh Satlantas kota Bandung karena Satlantas kota Bandung ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, dengan pelayanan yang baik diharapkan dapat meninggkatkan citra yang positif bagi setiap anggota personilnya, untuk keterbatasan tenaga kerja ini perlu dimaklumi karena dengan tenaga kerja yang berjumlah 52 orang tidaklah mudah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dan pihak Satlantas berupaya memberikan pelayanan yang baik.

Sudah menjadi tugas pokok Satlantas kota Bandung untuk melayani setiap masyarakat kota Bandung yang hendak membuat SIM C, sikap pribadi yang ramah-tamah, menghargai, memberi bantuan kepada masyarakat, dan mengutamakan kepentingan masyarakat dalam pelayanannya. Setiap aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung diwajibkan melaksanakan kepentingan masyarakat dan memberikan pelayanan secara baik.

> “Setiap aparatur diwajibkan melaksanakan kepentingan masyarakat yang hendak membuat SIM tujuannya untuk menghindari berbagai kesalahan yang terjadi oleh masyarakat karna ketidak tahuannya dan kami siap memberikan arahan kepada masyarakat sampai di nyatakan lulus atau tidak lulus kami akan selalu memberikan perhatian secara khusus”

Hasil wawancara dengan pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung ini menunjukkan bahwa setiap anggota personil diwajibkan mengutamakan kepentingan-kepentingan masyarakat kota Bandung yang hendak membuat SIM C, dengan mengutamakan kepentingan masyarakat kota Bandung ini menunjukkan sikap dan tujuan sebagai aparatur yang berkecimpung sebagai pelayan publik atau masyarakat pada umumnya.

Masyarakat pembuat SIM C saat di wawancarai oleh peneliti juga mengatakan bahwa setiap aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung lebih mendahulukan kepentingan-kepentingan masyarakat yang hendak membuat SIM C, sikap seperti ini menunjukkan bahwan pihak Satlantas memang benar melakukan tugasnya sebagai pelayan publik yang mengutamakan kepuasan bagi masyarakat yang menjadi calon-calon pembuat SIM C di Satlantas Polrestabes kota Bandung dan sikap ramah yang ditunjukkan oleh setiap anggota Satlantas sudah cukup ramah dalam segi pelayanan kepada masyarakat pembuat SIM C.

Sikap menghargai yang diberikan aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung sudah cukup baik karena pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung menghargai setiap masyarakat kota Bandung yang hendak membuat SIM C, sikap sepertinya diutarakan oleh masyarakat yang di wawancara oleh peneliti ketika hendak membuat SIM C di Satlantas Polrestabes kota Bandung.

Respon positif diberikan kepada pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung karena setiap anggota personilnya mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pembuat SIM C yang berdomilsilir di kota Bandung dan untuk masalah keterlambatkan waktu penerbitan SIM C ini harus dipahami juga oleh masyarakat pembuat SIM C karena selain antrian yang panjang dan jumlah personil yang kurang dapat menyababkan keterlambatan dari waktu yang telah di tentukan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung.

Aparatur Satlantas sendiri sudah berikap adil dan tidak memamdang masyarakat dan aparatur memberikan pelayananya yang adil serta transparan setiap memberikan pelayannya kepada masyarakat yang menjadi calon pembuat SIM C, tidak adanya pelayanan secara khusus untuk masyarakat dan semua masyarakat mendapat sikap yang sama serta keadilan yang sama.

Secara terminologis adil bermakna suatu sikap yang bebas dari diskriminasi, ketidakjujuran, jadi sikap seperti inilah yang ingin ditunjukkan oleh setiap aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung dalam melayani masyarakat kota Bandung yang hendak membuat SIM C, pelayanan yang diberikan tidak hanya kepada masyarakat pemohon SIM C saja. Akan tetapi, bagi masyarakat yang mengajukan permohonan SIM A dan SIM B juga diberlakukan sama adilnya tanpa mendiskriminasikan salah satu masyarakat yang membuat SIM.

Tanggapan masyarakat tentang keadilan yang diberikan pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung ini sudah bersikapn adil dalam melayani setiap masyarakat pembuat SIM C, sikap seperti ini tentunya terus dipertahankan oleh

setiap anggota Satlantas Polrestabes kota Bandung dalam melayani masyarakat kota Bandung.

Keadilan-keadilan yang diberikan setiap anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung tentunnya sudah menjadi kewajiban sebagai aparatur yang berkerja sebagai pelayan publik atau masyarakat, keadilan tanpa pandang dari segi mana pun masyarakat itu berada tepat mendapatkan keadilan yang sama seperti masyarakat pada umumnya. Sikap adil ini membuat nyaman setiap masyarakat yang hendak membuat SIM C karena masyarakat merasakan perlakukan yang sama ketika berada di lingkungan Satlantas Polrestabes kota Bandung.

Citra positif telah diberikan masyarakat ketika melakukan pemohonan SIM C, dengan meningkatkan kualitas pelayanan bagi setiap masyarakat tentunya akan memberikan suatu gambaran tentang kinerja aparatur pelayan publik yang lebih mementingkan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi masing-masing anggota personil aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung. Pelatihan setiap anggota personil terus dilakukan oleh pihak Satlantas Polrestabes, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ketika setiap anggota aparatur berhadapan dengan masyarakat pada umumnya.

Setiap masyarakat yang melakukan pemohonan pembuata SIM C mendapatkan perlakuan yang adil serta kepedulian terhadap masyarakat yang tidak lolos tes diajak untuk berusaha lagi dalam melanjutkan pembuatan SIM C, hal ini semata-mata bentuk kepedulian aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung kepada masyarakat pemohon SIM C.

> “Setiap masyarakat yang sedang melakukan pembuatan SIM C baik yang nantinya lulus atau tidak aparatur memberikan kepeduliannya terhadap masyarakat dan mengajak untuk berusaha lagi dalam melakukan pembuatan SIM C hal ini semata-mata bentuk kepedulian aparatur terhadap masyarakat.”

Wawancara dengan pihak aparatur Satlantas Polrestebes kota Bandung ini menunjukkan bahwa sikap kepedulian perlu ditanamkan setiap anggota personil Satlantas, dengan sikap kepedulian ini dapat memberikan pertolongan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan-kesulitan ketika mengajukan pemohonan SIM C dan ketika melakukan tes yang diberikan oleh pihak aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung, semua itu menjadi kewajiban yang harus diberikan sebagai pelayan publik dan rasa kepedulian ini perlu dipertahankan oleh setiap anggota personil Satlantas Polrestabes kota Bandung.

Kepedulian adalah minat atau ketertarikan kita untuk membantu orang lain, rasa kepedulian ini perlu diterapkan ketika melayani masyarakat pada umumnya. Sejauh ini kepedulian yang diberikan pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung sudah menunjukkan sikap yang selayaknya diberikan kepada setiap masyarakat yang hendak membuat SIM C di Satlantas Polrestabes kota Bandung pada umumnya, bahkan sikap kepedulian ini tidak hanya berlaku di Satlantas Polrestabes kota Bandung saja. Akan tetapi, di setiap Satlantas mana pun memberlakukan sikap seperti ini karena tugas setiap Satlantas semuanya memilik tugas yang sama, yaitu sebagai pelayan publik atau masyarakat yang hendak membuat SIM C, sudah sewajarkan sebagai pelayan masyarakat harus memberlakukan setiap masyarakat dengan adil dan tidak mendiskriminasikan salah satu masyarakat yang hendak membuat SIM C.

Kualitas pelayanan seperti ini yang diperlukan masyarakat ketika mereka hendak membuat SIM C, dengan pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasakan kepuasan dan merasakan kenyamanan yang diberikan oleh pihak Satlantas Polrestabes kota Bandung, jika pelayanan dirasa kurang memuaskan, maka setiap masyarakat berhak memberikan kritikan atau masukan-masukan kepada pihak aparatur Satlantas kota Bandung karena dengan adanya kritikan ini akan menjadikan evaluasi tersendiri bagi pihak Satlantas kota Bandung dalam melayani masyarakat yang hendak membuat SIM C.