10. Perspektif Sosiologi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan SIM Sesuai Visi Polri Presisi.pdf

by - -

Submission date: 07-Mar-2024 01:04PM (UTC+0530)
Submission ID: 2314051650
File name: si_Terhadap_Kualitas_Pelayanan_SIM_Sesuai_Visi_Polri_Presisi.pdf (925.5K)
Word count: 3611
Character count: 23963

Phinisi Integration Review
Vol. 5, No. 3, Oktober 2022 Hal 601-607
Website: http://ojs.unm.ac.id/pir
p-ISSN: 2614-2325 dan e-ISSN: 2614-2317

Perspektif Sosiologi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Sim Sesuai Visi Polri Presisi

Adi Sumandiyar*[1], Hasruddin Nur[2]

[12] Sosiologi, Universitas Sawerigading Makassar, Indonesia
[12] Email: adisumandiyar@gmail.com, asrul23.23.a2@gmail.com

Abstract. This article aims to obtain in-depth information about the sociological perspective of the organization on the quality of SIM services in accordance with the Vision of the Precision Police. Using a descriptive qualitative approach and digging up information about the involvement of all SIM service providers carried out by the South Sorong Police, West Papua. The results showed that the quality of the SIM service was in accordance with the Service Operational Standard (SOP) which was supported by the facilities and infrastructure needed by the community, including the availability of queuing machine facilities, waiting rooms, assistive facilities for people with disabilities and humanism services by the personnel of the South Sorong Police Traffic Unit.

Keywords: Organizational Sociology; Service Quality; Police Precision.

Abstrak. Adanya fenomena pekerja anak pada sektor informal di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar yang semakin hari semakin banyak jumlahnya menarik perhatian pekerja sosial untuk dapat memberikan pelayanan sosial bagi mereka. Pelayanan sosial yang diberikan tentunya berdasarkan peran yang dimiliki oleh seorang pekerja sosial. Penelitian ini bertujuan untuk I) Mengetahui gambaran peran pekerja sosial dalam pemberdayaan pekerja anak pada sektor informal di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Di dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah 16 orang. Penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: I) Peran pekerja sosial yang terselenggara dalam pemberdayaan pada pekerja anak sektor informal meliputi peran fasilitatif, peran edukasional, peran perwakilan dan peran teknis.

Kata Kunci: Sosiologi Organisasi; Kualitas Pelayanan; Polri Presisi.

Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licenci CC BY-NC-4.0 (https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat, di dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik sangat berdampak luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya kurangnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. kurangnya kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat yang menunjukkan kekecawaan masyarakat terhadap pemerintahnya.

Oleh karena itu perbaikan pelayanan publik perlu dilakukan agar pandangan masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki,

karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sedangkan penerima pelayanan publik adalah masyarakat atau kelompok yang melakukan pelayanan.

Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Terkait dengan permasalahan publik, pelayanan publik yang ada pada daerah-daerah di Indonesia ada sebagian yang masih memberikan kesan yang buruk, hal itu terjadi karena terselenggaranya pelayanan publik yang dirasakan kurang maksimal. Sebagai hal contoh pelayanan publik yang berbelitbelit dan tidak memudahkan masyarakatnya, biaya tinggi dan tidak transparan itu merupakan salah satu dari berbagai permasalahan yang ada pada pelayanan public, sehingga masyarakat memiliki hak untuk dapat melaporkan kepada intansi yang terkait mengenai pelayanan publik yang dirasa kurang baik tersebut. Pemerintah memiliki berbagai tugas dalam menyelenggarakan pemerintahannya, salah satunya yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang baik yaitu asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentang, ketepatan waktu, kemudahan dan keterjangkauan bagi masyarakat untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini diberikan dalam bentuk pelayanan yang beroperasi di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polres Sorong Selatan.

Berdasarkan Pasal 1 ayat 4 Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM), menyebutkan bahwa Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor dijalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Permasalahan pelayanan surat izin mengemudi (SIM) merupakan salah satu masalah internal dalam hal pelayanan terhadap masyarakat, hal ini terkait dengan kompetensi sumber daya masyarakat (SDM) polri, kuliatas pelayanan belum optimal dan Sistem Penilaian Kinerja (SMK) yang masih belum berjalan dengan baik, hal ini yang harus dibenahi dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Upaya dalam pelayanan SIM keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dari kelancaran rutinitas kegiatan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat serta meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus Surat Izin Mengemudi. Polantas juga mempunyai tugas pokok yang harus dilaksanakan. Berdasarkan Vademikum Polisi Lalu Lintas (pendalaman masalah ke lalu lintasan), bahwa tugas Polantas adalah teknis pembinaan ketertiban lalu lintas, masalah penegakan hukum lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta pengkajian masalah lalu lintas. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah kemukakan, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas pelayanan SIM sesuai dengan Visi Polri Presisi di Polres Sorong Selatan Papua Barat?

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan model pendekatan multisistemik yang digunakan untuk memberikan gambaran umum perihal optimalisasi peran Polri dalam membantu percepatan pemulihan ekonomi nasional (Cottrell et al. 2018). Pnedekatan penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis secara menyeluruh perihal gagasan utama penulis tentang subjek, dalam bentuk wacana dan konteks kekhususan (Tramonti, Bonfiglio, dkk., 2019). Adapun metode pengumpulan data melalui cara telaah

dokumentasi, wawancara, dan observasi dan wawancara (Decker et al., 2018). Equatora & Rahayu (2019), memaknai proses ini sebagai prosedur yang sistematis dan standar dalam mengumpulkan data dengan melakukan studi dokumentasi, wawancara, dan observasi dan wawancara.

Menurut Bell & Willmott (2016), ada korelasi antara pengumpulan data, dokumentasi, wawancara dan observasi dan wawancara, dengan pertanyaan penelitian yang belum terpecahkan. Karena itu, metode deskriptif kualitatif dirumuskan untuk memberikan jawaban atas permasalahan (London et al., 2016). Selanjutnya penelitian ini menggunakan pendekatan model triangulasi dan interaksi bertujuan menganalisis data yang diperoleh dari penelitian (Gellatly et al., 2019). Model tersebut berguna dalam memeriksa keabsahan data, sehingga dapat memberikan perbandingan diantara hasil dokumentasi dengan wawancara. Dengan demikian, maka prosedur yang digunakan untuk mengevaluasi hasil observasi dan wawancara dengan wawancara dengan cara, yaitu: (1) menyusun berbagai bentuk isntrumen pertanyaan, (2) mengecek kembali sumber data, (3) memanfaatkan metode yang memungkinkan pemeriksaan data yang valid (Weisz et al., 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang baik yaitu asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentang, ketepatan waktu, kemudahan dan keterjangkauan bagi masyarakat untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini diberikan dalam bentuk pelayanan yang beroperasi di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Sorong Selatan. Polri melalui tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan fungsi edukasi kepada masyarakat. Edukasi kepada masyarakat sangat penting dilakukan agar masyarakat senantiasa menerapkan Standar Pelayanan Operasional (SOP) dan tingkat pengetahuan serta wawasan masyarakat (Sumandiyar, A dkk 2021).

Bukti fisik (tangible) penyelenggara administrasi

Merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik, termasuk dalam aspek bukti fisik yang berupa sarana dan prasarana yang lengkap akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat seperti adanya: komputer, ruang tunggu, peralatan pelayanan, fasilitas fisik meja pelayanan dan media komunikasi pelayanan, serta kebersihan dan kerapian pegawai. Untuk mengetahui hal tersebut penulis melakukan observasi dan wawancara lapangan di wilayah pelayanan SIM Satlantas Polres Sorong Selatan bahwa untuk kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan SIM disini ada beberapa untuk penunjang yang pertama yaitu kami melakukan pelayanan system terpadu yaitu pelayanan satu pintu, serta menyediakan sistem antrian agar masyarakat lebih teratur dalam pelayanan tersebut dimana kami menyediakan layanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam hal ini, IKM bisa dinilai bagaimana menurut masyarakat pelayanan, disamping itu juga menyediakan Wi-fi dan sarana monitor untuk masyarakat yang mengurus SIM sambil menunggu dan melihat bagaimana tata cara dan prosedur untuk pelayanan tersebut, dan juga disediakan beberapa fasilitas Infabel bagi masyarakat penyandang cacat.

Selanjutnya kelengkapan sarana dan prasarana penunjang kualitas pelayanan sudah lengkap. Karena petugas pelayanan telah menyediakan layanan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), sehingga masyarakat dapat menilai langsung bagaimana kualiatas pelayanannya. Menurut hasil analisa penulis jika dilihat dari bukti fisik diantaranya yaitu kelengkapan sarana dan prasaranya serta kepastian waktu dalam melayani masyarakat sudah memenuhi syarat indikator kualitas pelayanan yang prima yaitu, keramahan, kredibilitas, akses, penampilan pelayananan, kemapuan dalam penyajian pelayanan. Sarana dan prasarana pelayanan SIM sudah cukup lengkap ditambah dengaan adanya ruangan bermain anak bagi masyarakat pengurus

SIM yang membawa anak kecil dan juga penampilan pegawai sudah rapi, bersih dan juga ditambah petugasnya yang ramah dalam memberikan informasi.

Wujud pelayanan yang disediakan berupa fasilitas pelayanan dan kondisi pelayanan SIM di Polres Sorong Selatan sudah memadai, terlihat dari bukti fisik berupa kelengkapanan sarana yang diwujudkan dengan kelengkapan ruang tunggu dan layanan informasi dan tentunya prasarana pelayanan yang diperlihatkan pada kenyamanan lingkungan kerja dan penampilan pegawai yang bersih dan rapi yang menggambarkan kesiapan petugas pelayanan SIM Polres Sorong Selatan sudah memadai untuk memberikan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Satlantas Polres Kabupaten Sorong Selatan sudah menerapkan dimensi tangible, yaitu penilaian kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat seperti yang dikatakan oleh Fitzmmons dalam Sinambela (2006; 17) bahwa kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana sudah disediakan oleh pihak Satlantas Polres Kabupaten Sorong Selatan agar mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Hal ini juga senada dengan pandangan Widodo (2001: 131) mengemukakan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong 2010: 199) adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah tehadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Hardiansyah (2011: 23) jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah yaitu Pelayanan administratif, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Kehandalan (realiability) penyelenggara administrasi

Kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuasi yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Kehandalan pengethuan yang memadai merupakan kebutuhan mutlak guna terselenggaranya pelayanan yang berkualitas. Begitupun pada bagian pengurusan SIM guna memjamin tercapainya tugas pokok yaitu melaksanakan kegiatan pelayanan SIM sesuai dengan dengan kebijakan yang ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis, maka kemampuan petugas pelayan SIM dalam memberikan informasi pelayanan sudah baik bahasanya mudah dimengerti dan juga ramah dalam menjelaskan persayaratan pembuatan SIM, maupun perpanjangan dan juga bersikap sopan dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya observasi dan wawancara yang penulis dapatkan dilapangan bahwa instansi pasti memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan masyarakat agar berjalan dengan terstruktur sedangkan prosedur pelayanan yang dijalankan sesuai dengan SOP yang berlaku. Pelayanan yang ada sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku di kantor tersebut agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa berjalan dengan terstruktur. Hal ini dibuktikan oleh petugas Kepolisian Polres Sorong Selatan memberikan pelayanan memberikan respon yang baik serta jika terjadi perubahan prosedur administrasi pelayanan maka disampaikan kepada masyarakat terkait dengan adanya perubahan tersebut, selain itu petugas juga sudah menjalankan prosedur dan teknis dengan baik. kehandalan dalam melakukan pelayanan sangat dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar sehingga masyarakat merasa puas seperti yang dikemukakan oleh Fitzmmons dalam Sinambela (2006; 17) bahwa kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai layanan yang terpercaya, seperti menjalankan prosedur pelayanan yang sudah ditentukan.

Ketanggapan (responsiveness) penyelenggara administrasi

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Hasil observasi dan wawancara dilapangan yang penulis peroleh dilapangan adalah pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan petugas cukup tanggap dalam menerima keluhan dari saya contohnya

pada saat saya ingin mengurus perpanjangan SIM petugas dengan cepat menjelaskan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi. Pelayanan pembuatan SIM dan perpanjangan yang dilakukan oleh masyarakat meendapatkan pelayanan yang sangat baik dengan petugas yang cepat dan tanggap dalam menyikapi dan menerima keluhan masyarakat tentang persyaratan apa saja yang harus dilengkapi ketika hendan melakukan perpanjangan SIM dengan cepat dan sigap.

Selanjutnya petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang cukup bagus, cepat dan tanggap dalam melayani serta memberikan perhatian yang penuh dalam melayani masyarakat. Selanjutnya bentuk perhatian yang penuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus diperhatikan karena adanya timbal balik melalui petugas dan masyarakat agar tercipta pelayanan prima kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu juga aspek yang harus diperhatikan dalam melakukan pelayanan yaitu menyelesaikan dengan cepat segera apa yang dikelukan oleh masyarakat dan juga memberikan perhatian dan pelayana kepada masyarakat dengan sepenuh hati, ikhlas dan antusias dan tentunya menguasai atau professional dalam memberikan pelayanan dan mampu memberikan pelayanan dan mampu memberikan informasi yang tepat dan mudah dimengerti. Pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan kepada masyarakat dengan meliputi keramahan dan sopan santun dengan adanya motto pelayanan membuat masyarakat nyaman akan pelayanan yang diberikan dari awal layanan sampai akhir layanan.

Dalam hal ini pelayanan pembuatan SIM dan Perpanjangan sudah cukup berhasil dalam memberikan pelayanan dilihat dari aspek Responsiviness, petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, memberikan solusi atas masalah-masalah yang dihadapi masyarakat dalam mengurusan SIM dan juga sepenuh hati dalam melayani masyarakat dan petugas pelayanan sudah tanggap terhadap keinginan masyarakat dan sudah sesuai dengan yang dikemukakan oleh Fitzmmons dalam Tjambela (2006; 17) kesanggupan dalam membantu menyediakan suatu pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan para konsumen, dengan begitu masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai petugas pelayanan.

Jaminan (assurance) penyelenggara administrasi

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun yang harus dimiliki pegawai untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan kantor satuan penyelenggara administrasi SIM tentu ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Hal tersebut harus dibarengi dengan komunikasi yang baik pemberi layanan dan penerima layanan. Hasil observasi dan wawancara dilapangan memperoleh gambaran bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan SIM sudah sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) dan juga jaminan kepastian biaya saya rasa sudah sesuai dalam hal pembuatan SIM dan perpanjangan di Polres Sorong Selatan sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Hal ini dibukstikan dengan prosedur pelayanan SIM dalam hal pembuatan SIM dan perpanjangan sudah ada jaminan kepastian biaya dan prosedur pelayanan sudah sesuai dengan SOP.

Selanjutnya untuk kepastian waktu tentang prosedur pelayanan SIM kadang tidak selalu tepat waktu mengenai ujian praktek karena ketika kami tidak lulus tes untuk tahapan pertama kami harus menunggu satu minggu lagi untuk mengulang tetapi untuk jaminan kepastian biaya sudah jelas sesuai dengan spanduk yang tertempel didinding antrian. Dalam penyelesaian pembuatan SIM dan perpanjangan sudah ada kepastian biaya yang keluarkan pada saat menugurs SIM dan perpanjangan dan juga prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup jelas. Hal ini dibuktikan dari hasil observasi dan wawancara dilapangan pelayanan yang diberikan tidak selalu tepat waktu mengenai ujian prakteknya saya juga tidak tau apa karena akhir-akhir ini banyak sekali masyarakat yang menungurus SIM jadi petugas mungkin kewalahan untuk menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu.

Semantara itu untuk prosedur pembuatan SIM atau perpanjangan yaitu pertama mengambil administrasinya terlebih dahulu kepelayanan kesehatan setelah itu tes psikologi setelah lengkap kedua berkas tersebut kemudian ke SPKT pelayanan mengambil nomor antrian menyampaikan apakah mau membuat SIM baru atau perpanjangan kemudian mendaftar dan mengisi formulir setelah mengisi formulir kemudian megikuti tes teori dan praktek

dilapangan setleha lulus baru kami cetakkan SIM-nya dan untuk perpanjangan hanya melengkapi persayaratan diantaranya yaitu: surat kesehatan, surat tes psikologi dan fotocopy KTP. Melalui prosedur yang jelas dan kemudahan untuk mendapat informasi dari petugas pelayanan yang diinginkan masyarakat agar mampu mengetahui dan memahami prosedur yang sebenarnya. Hasil obsevasi dilapangan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengenai pembuatan SIM dan perpanjangan sudah mengukuti prosedur yang ada tetapi mengenai jaminan kepastian waktu masih ada keluhan masyarakat dan untuk biaya sudah ada jaminan dalam hal pembuatan SIM, jika dilihat dari segi assurance jaminan pegawai petugas pelayanan SIM sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Zimmons dalam Sinambela (2006;17) bahwa kemampuan dan keramahan serta sopan santun yang harus dimiliki pegawai untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat, sudah dilakukan.

Empati (emphaty) penyelenggara administrasi

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik. Hasil observasi dan wawancara lapangan yang penulis lakukan adalah kepedulian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan cukup baik, petugas pelayanan sangat peduli dengan keluhan kami dan menyapaikan informasi dengan sopan dan ramah. Hal ini dapat diketahui bahwa kepedulian petugas dalam hal memberikan pelayanan cukup baik dan peduli terhadap keluhan masyarakat dan menyampaikan informasi yang jelas dan cukup sopan dan ramah. Terdapatnya pelayanan yang baik dan dijalankan sesuai prosedur yang ada di Satlantas cara yang dilakukan ketika melayani yaitu cepat, senyum meyampaikan sesuai dengan aturan yang ada. Hal ini sesuai dengan pandangan pandangan Barata (2003:11) unsur-unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu: Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaandan penyerahan barang (goods) atau jasajasa (services). Pandangan Dwiyanto (2017: 171) pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik karena menjadi arena interaksi yang intensif antara pemerintah dan warganya serta memiliki potensi untuk secara langsung menyentuh pemenuhan kebutuhan dan penanganan permasalahan publik. Menurut Ibrahim (2008: 1) melihat bahwa kualitas itu sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit.

SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan SIM sesuai dengan Visi Polri Presisi di Polres Sorong Selatan Papua Barat sudah memenuhi Standar Operasional Pelayana (SOP) yang dibuktikan melalui kelengkapan sarana dan prasarana serta penampilan petugas pelayanan pada saat melayani sudah baik karena dilengkapi mesin antrian, sehingga masyarakat tidak dapat menerobos antrian serta penampilan petugas pada saat melayani sudah cukup rapi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Kondisi demikian dapat memberikan rasa kenyamanan bagi masyarakat yang hendak mengurus SIM di Polres Sorong Selatan dan juga sinergi dengan Visi Presisi Polri.

DAFTAR RUJUKAN

Barata, A. (2003). Dasar-Dasar Pelayan Prima. Jakarta: Gramedia.

Bell, E., & Willmott, H. (2016). Qualitative Research in Business and Management. In Qualitative Research in Business and Management.

Cottrell, D. J., Wright-Hughes, A., Collinson, M., Boston, P., Eisler, I., Fortune, S., Graham, E. H., Green,J., House, A. O., Kerfoot, M., Owens, D. W., Saloniki, E. C., Simic, M., Lambert, F., Rothwell, J., Taubeuf,S., & Farrin, A. J. (2018). Effectiveness of systemic family therapy versus treatment as usual for young people after self-harm: a pragmatic, phase 3,

multicentre, randomised controlled trial. The Lancet Psychiatry.

Decker, M. R., Wilcox, H. C., Holliday, C. N., & Webster, D. W. (2018). An Integrated Public HealthApproach to Interpersonal Violence and Suicide Prevention and Response. Public Health Reports, 133(1_suppl), 65S-79S.

Dwiyanto, A. (2017). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Equatora, M. A., & Rahayu, M. (2019). Media in Community Guidance Services. Proceedings of the 2nd International Conference on Educational Sciences (ICES 2018).https://doi.org/10.2991/ices-18.2019.52.

Gellatly, R., Brookman-Frazee, L., Barnett, M., Gonzalez, J. C., Kim, J. J., & Lau, A. S. (2019). Therapist Reports of EBP Client Engagement Challenges in Sessions with Diverse Youth and Families in Community Mental Health Settings. Child & Youth Care Forum, 48(1), 55–75.

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.

Ibrahim. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impementasinya. Bandung: Mandar Maju.

London, S., Maudsley, N., Standard, M. N.-N., 2014, U., Gunn, A. C. A. A. C. (Alexandra C., Hruska, C.A. C., Gunn, C. A. A. C. (Alexandra C., Hruska, C. A. C., Gunn, A. C. A. A. C. (Alexandra C., Hruska,C. A. C., D'Arbon, T., Duignan, P., Disorders, D. L. G.-A. of eating, 2005, U., Higgins, J., Mainstone, F.,Work, J. P.-A. N. Z. S., 2015, U., Muir, R. C., ..Malden, P. E. (2016). Managing childhood obesity: Learnings from the implementation of two statewide programmes. Wiley Online Library.

Pasolong, H. (2010). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta.

Sinambela. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sumandiyar, A., Nur, H., Jaya, B., Irwan., Arda., Yahya. M., & Kamaruddin U. (2021). Optimalisasi Pendekatan Multi Aktor Terhadap Satuan Tugas Covid-19 Dalam Penanganan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat. Jurnal Neo Societal, 6 (2), 191-198.

Tramonti, F., Bonfiglio, L., Bongioanni, P., Belviso, C., Fanciullacci, C., Rossi, B., Chisari, C., & Carboncini, M. C. (2019). Caregiver burden and family functioning in different neurological diseases. Psychology, Health and Medicine.

Weisz, J. R., Kuppens, S., Ng, M. Y., Vaughn-Coaxum, R. A., Ugueto, A. M., Eckshtain, D., & Corteselli,K. A. (2019). Are Psychotherapies for Young People Growing Stronger? Tracking Trends Over Time forYouth Anxiety, Depression, Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder, and Conduct Problems. Perspectiveson Psychological Science, 14(2), 216–237.

Widodo, J. (2001). Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV Citra.

10. Perspektif Sosiologi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan SIM Sesuai Visi Polri Presisi.pdf

ORIGINALITY REPORT

18%	0%	18%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Corinna Reichl, Michael Kaess. "Nicht-suizidales selbstverletzendes Verhalten und suizidales Verhalten im Jugendalter", Swiss Archives of Neurology, Psychiatry and Psychotherapy, 2021 Publication	1%
2	Yani Yani, Syahyuri Syahyuri. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi", Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 2024 Publication	1%
3	Jillian R. Scheer, Melanie M. Wall, Cindy B. Veldhuis, Jessie V. Ford et al. "Associations Between Latent Classes of Trauma Exposure and Minority Stressors and Substance Use Among Cisgender Sexual Minority Women", Journal of Interpersonal Violence, 2023 Publication	1%
4	Mila Alfionita, Iba Gunawan. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP	1%

KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN JAYANTI", Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan, 2020
Publication

---

5 Hanafi Hanafi, Maya Noor Desiana. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA ASURANSI SYARIAH (Studi Kasus Peserta Dana Pendidikan Pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang)", Syar'Insurance: Jurnal Asuransi Syariah, 2020 — 1%
Publication

---

6 Sugianto Sugianto. "TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PASAL 27 AYAT (1) UNDANG – UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK", PERAHU (PENERANGAN HUKUM) : JURNAL ILMU HUKUM, 2019 — 1%
Publication

---

7 Widuri Wulandari, Suranto Suranto, Eko Priyo Purnomo. "Collaborative Government Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik", Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah, 2019 — 1%
Publication

---

8 Nik Haryanti, Diyanus Abdul Baqi. "Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas — 1%

Pelanggan", Journal of Sharia Economics, 2019
Publication

9 Jéssica Carolayne Da Silva Alves, Nayara Solidade Feitoza da Silva, Bruna Lins Tenório Barros, Givânya Bezerra De Melo et al. "Vivências do familiar cuidador da pessoa com alzheimer sob a ótica da enfermagem", Revista Enfermagem Atual In Derme, 2020 — 1 %
Publication

10 Citra Tectona Suryawati, Ma'rifatin Indah Kholili, Agus Tri Susilo, Asrowi, Naharus Surur. "Enhancing Effectiveness of Guidance and Counseling Services Through Web-Based Interactive Media", Ingénierie des systèmes d information, 2024 — 1 %
Publication

11 Tri Wakhyuni, Syakdiah Syakdiah, Retno Kusumawati. "KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) ONLINE DI POLRES SLEMAN", POPULIKA, 2020 — 1 %
Publication

12 Yesi Yandriani, Muh Sarkowi, Herry Wardono. "ANALISI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGELOLAAN LINGKUNGAN HIDUP DI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU (STUDI PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PT. — 1 %

SEMEN BATURAJA (PERSERO) TBK KABUPATEN OGAN KOMERING ULU)", Seminar Nasional Insinyur Profesional (SNIP), 2023
Publication

---

13 David C. Mohr, Ken R. Weingardt, Madhu Reddy, Stephen M. Schueller. "Three Problems With Current Digital Mental Health Research . . . and Three Things We Can Do About Them", Psychiatric Services, 2017 — 1%
Publication

---

14 Novita Vivian, La Ode Nursalam. "PENGEMBANGAN OBYEK WISATA PANTAI KOGUNA TERHADAP PEREKONOMIAN MASYARAKAT DESA MOPAANO KECAMATAN LASALIMU SELATAN KABUPATEN BUTON", Jurnal Penelitian Pendidikan Geografi, 2019 — 1%
Publication

---

15 Abdul Mu'ti, Raden Biroum Bernardianto, Holten Sion. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KUALA JELAI KECAMATAN JELAI KABUPATEN SUKAMARA", Pencerah Publik, 2022 — 1%
Publication

---

16 Sisilia Hakiki Jonh, Iwan Setya Putra, Sura Klaudia. "PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN — 1%

ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI", Inspirasi Ekonomi : Jurnal Ekonomi Manajemen, 2023
Publication

---

17 Adinda Ayu Utami, Denny Hernawan, Irma Purnamasari. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JENIS ANGKUTAN BARANG", JURNAL GOVERNANSI, 2020 <1%
Publication

---

18 Alexandra C. De Young, Mira Vasileva, Joanna Boruszak-Kiziukiewicz, Dilara Demipence Seçinti et al. "COVID-19 Unmasked Global Collaboration Protocol: longitudinal cohort study examining mental health of young children and caregivers during the pandemic", European Journal of Psychotraumatology, 2021 <1%
Publication

---

19 Debito Andri Kristanto, Hery Pudjoprastyono. "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Sienta di Auto2000 Cabang HR Muhammad Surabaya", Widya Manajemen, 2022 <1%
Publication

---

20 Imam Fachruddin. "STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN <1%

KANDANGAN KABUPATEN KEDIRI", Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara, 2019
Publication

---

21 Abie Maulana Al Givari. "Strategi Humas dalam Membangun Citra Madrasah Menjadi Mdarasah Unggulan di Kota Malang", FONDATIA, 2020 <1%
Publication

---

22 Diah Andani. "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi Dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang", The World of Public Administration Journal, 2023 <1%
Publication

---

23 Eko Noer Kristiyanto. "Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Urgency of Disclosure of Informationin The Implementation of Public Service)", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 2016 <1%
Publication

---

24 雅人 江本, 佳太 岩澤, 雄大 鬼塚, 絵理 横田. "スタートアップ企業における製品・サービス別原価情報の有用性—学童保育事業を対象としたアクション・リサーチ—", 管理会計学 : 日本管理会計学会誌 : 経営管理のための総合雑誌, 2023 <1%
Publication

25	Abdul Satar. "PENGARUH TATA KELOLA DAN SUMBERDAYA DALAM MEWUJUDKAN SUSTAINABLE OCEAN ECONOMY DENGAN AQUACULTURE PERFORMANCE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DAN SIKRONISASI KEBIJAKAN SEBAGAI PEMODERASI", Jurnal Kelautan dan Perikanan Terapan (JKPT), 2023 Publication	<1%
26	Fahmi Kamal, Widi Winarso, Lia Mardiani. "PENINGKATAN KEPUASAN MAHASISWA MELALUI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK (STUDI KASUS PADA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS ISLAM AS-SYAFI'IYAH JAKARTA)", Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen, 2020 Publication	<1%
27	Reza Ronaldo, Agus Dedi Subagja, Ade Suparman. "Efektivitas Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia Pada Layanan Terpadu Satu Atap Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang", The World of Public Administration Journal, 2020 Publication	<1%
28	Clara Intan Pasarrin, Victor P. K. Lengkong, Rudie Y. Lumantow. "Hubungan Kejenuhan Kerja dengan Kinerja Anggota POLRI berdasarkan Karakteristik Demografi di Ditlantas Polda Sulut", Jurnal EMBA : Jurnal	<1%

Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023
Publication

---

29 Jamila Lestyowati. "PELAKSANAAN ANGGARAN COVID-19: UPAYA PELAYANAN PUBLIK DAN PEMBERANTASAN KORUPSI PADA MASA PANDEMI", Jurnal Transformasi Administrasi, 2022 <1%
Publication

---

30 Cornelia Endang Lestari, Eni Murdiati, Sumaina Duku. "Etika Komunikasi Driver Gojek Online Dalam Pelayanan Publik di Lingkungan Kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang", Pubmedia Social Sciences and Humanities, 2024 <1%
Publication

---

31 Eleni Karagianni, Athanasios Drigas. "New Technologies for Inclusive Learning for Students with Special Educational Needs", International Journal of Online and Biomedical Engineering (iJOE), 2023 <1%
Publication

---

32 Lulu Kristina, Rita Rahmawati, Euis Salbiah. "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN IMB DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA BOGOR DIWILAYAH KECAMATAN BOGOR TIMUR", Jurnal Governansi, 2018 <1%
Publication

33	Patricia Julia Abrahamsz. "Aspek Hukum Surat Tanda Nomor Kendaraan Yang Pajaknya Telah Habis Masa Berlaku Saat Dilakukan Pemeriksaan Oleh Polisi Lalu Lintas", PATTIMURA Legal Journal, 2023 Publication	<1%
34	Sahdan, Murni Nia, Murniati, Jumatin. "PERSEPSI NASABAH TERHADAP KINERJA BANK SYARIAH INDONESIA DI KECAMATAN WUA-WUA KOTA KENDARI", Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi, 2023 Publication	<1%
35	Yantoro Yantoro, Febri Charolyna Panjaitan, Eka Diah Puspitasari. "Analisis Peran Kepala Sekolah di Sekolah Dasar", Jurnal Basicedu, 2022 Publication	<1%
36	Agus Mantri, Abubakar Iskandar, Irma Purnamasari. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEMBUATAN KARTU PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI KANTOR BPJS KESEHATAN KOTA BOGOR", Jurnal Governansi, 2018 Publication	<1%
37	Ahmad Suprastiyo. "Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Kanor (Studi Tentang kualitas	<1%

Pelayanan Publik)", Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 2018
Publication

38 Engkus Engkus. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIBITUNG KABUPATEN SUKABUMI", Jurnal Governansi, 2019 <1%
Publication

39 Erniati Erniati, Salimin A, Wa Ode Reni. "PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI DESA TIRONGKOTUA KECAMATAN KABAENA KABUPATEN BOMBANA", SELAMI IPS, 2020 <1%
Publication

40 Manfred Döpfner. "Chapter 72-1 Kognitive Verhaltenstherapie bei Kindern und Jugendlichen", Springer Science and Business Media LLC, 2021 <1%
Publication

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		