



SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN 2021

"Penguatan Riset, Inovasi, dan Kreativitas Peneliti di Era Pandemi Covid-19"

ISBN: 978-623-387-014-6

Paradigma Pelayanan Administratif Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Di Masa Pandemi Covid 19

H. Rusdin Nawi

Universitas Pancasakti Makassar

Email rusdinnawi59@gmail.com

Abstrak. New normal yang diwacanakan di masa pandemi Covid-19 membawa dampak yang besar bagi masyarakat di Indonesia. Secara garis besar tetap membatasi interaksi antar individu. Pelayanan publik yang selama ini dilakukan dengan beinteraksi secara langsung harus dibatasi bahkan harus beralih kepada pelayanan secara online. Penelitian bertujuan untuk menjelaskan paradigma pelayanan administrasi dalam hal ini layanan sistem online perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di masa pandemi Covid 19. Pelayanan perpanjangan SIM merupakan pelayanan publik yang dibutuhkan. Kesenjangan yang dirasakan oleh publik dalam pengurusan SIM di masa pandemi Covid 19 diterapkan secara online adalah waktu pengurusan yang lama, tidak sederhana, prosedur berbelit-belit, diskriminatif, biaya pembuatan yang tidak sesuai karena birokrasi yang panjang dan ditemukan banyak oknum yang menyalahgunakan prinsip pelayanan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teknik analisis yang digunakan secara deskriptif, untuk pengolahan informasi diperoleh di lapangan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan. Pelayanan SIM sistem online yang diberikan oleh pihak Polresta sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada yang dikategorikan kurang baik. Beberapa indikator yang sudah berjalan dengan baik seperti prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, waktu penyelesaian yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan proses pelayanannya selesai dalam waktu lebih kurang 15 (lima belas) menit, biaya pelayanan yang sesuai dengan peraturan pemerintah, produk pelayanan dan kompetensi petugas yang sudah sesuai dengan ketentuan. Akan tetapi ada pula indikator yang belum maksimal atau dikategorikan kurang baik seperti sarana dan prasarana dimana meja untuk publik untuk mengisi formulir dan kursi yang terbatas tidak sesuai dengan jumlah publik yang mengurus perpanjangan SIM dan terkendalanya system jaringan yang menjadi penghambat pelayanan. Faktor- faktor yang mempengaruhi pelayanan pengurusan SIM sistem online ditentukan jaringan internet yang sering offline/error. Kurangnya sosialisasi Pihak Polresta kepada publik dalam menginformasikan pelayanan sistem online, serta kurang sigap dan tanggap petugas mengoperasikan sistem online

Kata kunci: Paradigma Pelayanan Administratif, SIM, Sistem Online.

PENDAHULUAN

Pandemi Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) mewabah ke seluruh dunia sejak awal tahun 2020 dan membawa dampak yang signifikan bagi kehidupan

manusia di seluruh dunia. Kebijakan pemberlakuan *lockdown* (karantina wilayah) dan social distancing (pembatasan sosial) diberlakukan oleh negara-negara di dunia yang terkena dampak pandemi COVID-19. Pemberlakuan kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu sama lain. Hal ini bertujuan untuk mengurangi resiko penularan COVID-19 yang sangat mudah menular antar satu orang ke orang lain. Pembatasan interaksi tersebut menyebabkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya tidak dapat mempertahankan cara-cara konvensional untuk memperoleh atau memenuhi kebutuhannya. Masyarakat mau tidak mau harus beralih kepada penggunaan media online.

Sejak dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19) pada tanggal 31 Maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan menyebabkan semua aktivitas pelayanan administrasi dan kegiatan-kegiatan di tempat umum atau fasilitas publik juga dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan banyak orang agar resiko penularan virus ini dapat ditekan. Pemberlakuan Pembatasan Sosial di Indonesia juga membawa dampak pada administrasi pelayanan publik. Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat Edaran ini memberlakukan bekerja di rumah secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini mempengaruhi administrasi pelayanan publik secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan secara online ini merupakan hasil penerapan dari E-Government baik secara dalam jaringan maupun luar jaringan

E-Government adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan karyawan sebagai publik. E-Government terus mendorong untuk berinovasi dan menciptakan, mengembangkan mode layanan publik baru di mana semua organisasi publik dan instansi pemerintah memberikan layanan yang modern, terintegrasi, dan tanpa batas bagi warganya. Hubungan antara masyarakat dengan pemerintah bukanlah lagi searah yakni *top-down* melainkan membangun kemitraan antara pemerintah dan publik (Silcock, 2019).

E-Government merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah, khususnya aplikasi berbasis web via internet (*web-based internet application*) untuk meningkatkan akses dan pengiriman informasi pemerintah dan layanan kepada warga negara, mitra bisnis, karyawan, lembaga lain, dan entitas pemerintah (Agostino Arnaboldi dan Lema, 2012). E-Government memiliki potensi untuk membantu membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan publik oleh membuat interaksi dengan warga lebih lancar, lebih mudah, dan lebih efisien (McClure, 2015).

Penerapan E-Government sebagai cara untuk pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang inovatif, khususnya aplikasi berbasis web via internet (*web-based internet application*), menyediakan akses informasi dan layanan pemerintah yang lebih mudah bagi warga negara (Denhardt dan Denhardt, 2013). Hal ini dilakukan demi meningkatkan kualitas layanan dan memberikan peluang lebih besar bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan institusi pemerintah dan proses demokrasi.

Saat ini wacana pemberlakuan *new normal* memaksa masyarakat di Indonesia untuk dapat beraktivitas kembali di luar rumah, berdampingan dengan resiko wabah COVID-19 (Himawan, 2020). Oleh karena itu *new normal* memiliki karakter yang berbeda dengan situasi normal sebelum pandemi COVID-19 merebak. Protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran virus tetap diberlakukan dan terus digalakkan pada setiap prosedur pelayanan masyarakat (Hermana dan Silfianti, 2020). Sehingga bisa dipastikan pelayanan publik secara konvensional pada saat situasi normal sebelum pandemi tidak dimungkinkan untuk diterapkan pada *new normal* (Fang, 2020). Hal ini memunculkan urgensi terhadap penerapan dan akselerasi pengembangan e-government oleh instansi-instansi pemerintah dalam pelayanan, khususnya pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di masa pandemi Covid 19.

Paradigma pelayanan publik berkembang dari sifatnya sentralistik menuju fokus pada pengelolaan berorientasi kepuasan publik (Layne dan Lee, 2019). Hakikat pelayanan prima kepada publik esensinya merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai provider. Kasus pelayanan dari Kepolisian Republik Indonesia disini sebagai bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban publik, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada publik. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik. Pelayanan administrasi lalu lintas dalam hal ini pelayanan perpanjangan SIM adalah salah satu bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian.

Pelayanan perpanjangan SIM merupakan pelayanan publik yang diterapkan secara E-Government atau online yang dibutuhkan masyarakat, karena di daerah perkotaan banyak terdapat kendaraan dengan berbagai macam bentuk, dari kendaraan roda 2 sampai kendaraan berat. Dengan demikian publik yang memiliki kendaraan bermotor dan mobil wajib memiliki SIM sebagai bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor dan mobil yang dikemudikan (Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009).

Kesenjangan yang dirasakan oleh publik dalam pengurusan perpanjangan SIM di masa pandemi Covid 19 adalah waktu pengurusan perpanjangan SIM yang cukup

lama karena mengikuti protokol kesehatan yang mengharuskan masyarakat menjaga jarak dalam hal ini petugas hanya melayani sebagian masyarakat saja yang ingin melakukan perpanjangan SIM. Walaupun perpanjangan SIM telah dilakukan dengan sistem online, namun terkadang permasalahan terjadi pada jaringan internet dan fasilitas kerja pendukung yang masih terbatas, serta rendahnya pengetahuan dalam mengakses fitur layanan perpanjangan SIM secara online.

Hasil kajian empiris dari beberapa peneliti sebelumnya sebagai *gap research*, yang dilakukan oleh Agnes Juwita (2017) membenarkan kesenjangan sering terjadi antara pengurusan sebelum online dan setelah online diterapkan. Pengurusan tanpa online ditemukan banyak keruwetan dan kesulitan yang dirasakan oleh publik utamanya layanan yang tidak efisien, tidak efektif, tidak sederhana dan tidak ekonomis. Setelah penerapan online, layanan lebih mudah, terjangkau tempatnya, efisien, efektif dan ekonomis, meskipun kekurangan utama yang sering dihadapi adalah jaringan internet yang sering terganggu. Achmad Chusyairi dan Yusuf Usman (2017) menyatakan layanan tanpa sistem online saat ini sudah ditinggalkan karena kurang berkualitas, dengan sistem online saat ini publik dapat memperbandingkan harapan layanan lebih baik dari kualitas layanan dengan cara manual. Intinya sistem online layanan merupakan paradigma cara cerdas dalam memberikan layanan publik saat ini.

Secara transformasi paradigma pelayanan berprospektif bahwa pelayanan di masa datang itu hendaknya makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin diperbaharui (*newer*), makin lama makin murah (*cheaper*) dan makin lama makin sederhana (*more simple*). Inilah yang dikembangkan oleh W. Edwards Deming yang disebut "*Total Quality Management*" (Frederickson, 2016).

Pertimbangan ini menyebabkan ada gap spirit layanan publik bahwa pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memberi kepuasan dari Rochne dkk (2019). Kemudian yang bertanggung layanan harus berkualitas. Gogoi (2020), layanan harus berpihak kepada publik yang bertransformasi dari *new public management* ke *new public service* yaitu sebagai paradigma konsep layanan yang sesuai dengan nilai yang dibutuhkan publik. Peran dari pemerintah sebagai penyelenggara layanan mengelaborasi nilai konkrit yang sesuai kebutuhan, harapan dan tuntutan perubahan yang terbaik. Sistem online merupakan paradigma layanan administrasi yang memungkinkan publik mendapatkan layanan perpanjangan SIM yang terbaik secara cerdas memasuki wacana *new normal* di masa pandemi Covid 19.

TINJAUAN LITERATUR

Flavio (2018) paradigma pelayanan merupakan cara bertindak, berpikir dan berperilaku dari pengambil keputusan untuk membuat layanan yang berpihak kepada publik. Colgan dkk (2016) secara administratif pelayanan menjadi pertimbangan penting untuk menunjukkan eksistensi birokrasi dan dukungan publik. Paradigma layanan yang berpihak pada publik merupakan suksesti terpenting dari

kebijakan pemerintah. Ozkan (2016) Pelayanan selalu memiliki prospektif dan orientasi untuk dikelola dengan baik, sehingga *New Public Management* (NPM) memprioritaskan tata kelola layanan yang terpadu.

Solong (2017) perilaku pelayanan menentukan kualitas layanan. Inti layanan ada pada keterkaitan antara layanan dan kepuasan. Layanan dengan harapan, kualitas dan kebutuhan. Tabrizi (2018) konstruksi layanan selalu memadukan profesionalisme yang memberi layanan karena itu tuntutan konsep layanan baru yang berpihak pada publik selalu dibutuhkan sesuai dengan transformasi dinamika layanan. Denhardt & Denhardt (2000) paradigma pelayanan memberi cara pandang dalam melihat layanan sebagai konstruksi kepentingan, kebutuhan dan tujuan.

Inti paradigma pelayanan identik dengan kemampuan birokrasi mewujudkan paradigma *New Public Service* (NPS) sebagai konsep yang menjadi arus utama atau *mainstream* yang berprinsip "*run government like a business*" atau "*market as solution to the ills in public sector*". Teori NPS memandang birokrasi adalah alat publik dan harus tunduk kepada suara publik, sepanjang suara itu rasional dan memiliki legitimasi normatif dan konstitusional. Atas dasar teori ini semua kegiatan birokrasi harus memberikan layanan terbaik di mana aktualisasi layanan berpihak kepada publik (Denhardt & Grey, 1998).

Akar pandangan dari NPS sebagai ide tentang demokrasi menempatkan publik sebagai sasaran atau tujuan layanan. Teori NPS memiliki relevansi dengan teori yang terkait dengan demokrasi kenegaraan, model komunitas dan masyarakat sipil, organisasi humanis dan administrasi negara baru serta administrasi negara *post modern*. Keterpautan dari pandangan teori NPS yang didukung oleh teori tersebut menghasilkan diskursus untuk memecahkan persoalan publik dalam pelayanan dengan menggunakan pandangan *one best way prospective* (Denhardt & Denhardt, 2003).

Pencetusan prinsip NPS yang ditawarkan oleh Denhardt & Denhardt sebagai berikut: 1) melayani warga negara bukan pelanggan; 2) mengutamakan kepentingan publik; 3) kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan; 4) berpikir strategis, bertindak demokratis; 5) tahu akuntabilitas bukan hal yang sederhana; 6) melayani ketimbang mengarahkan; dan 7) menghargai manusia bukan sekedar produktivitas.

Dimensi pengukuran keberhasilan dari diterapkannya NPS memerlukan dimensi yang mampu mempertimbangkan realitas dalam mengelola sektor-sektor publik yang lebih partisipatif, transparan, dan akuntabel. Ada sepuluh dimensi untuk mengukur keberhasilan tersebut: 1) tangable menekankan pada penyediaan fasilitas, fisik, peralatan, personil, dan komunikasi; 2) reability kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan yang dijanjikan dengan tepat; 3) responsiveness kemauan untuk membantu para provider untuk bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan; 4) competence tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan, dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan; 5) courtessy sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan

kontak atau hubungan pribadi; 6) credibility jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan publik; 7) security jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin dan bebas dari bahaya dan resiko; 8) Access terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan Pendekatan; 9) Communication kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan Suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk Selalu menyampaikan informasi baru kepada publik; dan 10) understanding customer melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Pelayanan publik menurut Dwiyanto (2016) dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau publik yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakekatnya melayani, mengwujudkan harapan dan memberikan kepuasan sesuai tingkat kualitas yang telah ditetapkan.

Widodo (2015) mengatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik profesional harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. standar pelayanan publik meliputi:

1. Prosedur pelayanan merupakan serangkaian cara kerja atau proses yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain, sehingga menunjukkan ada tahapan secara jelas dan pasti dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.
3. Biaya pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.
4. Produk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.
5. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin komputer dan jaringan internet.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dan mencapai tujuan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Moleong (2012), penelitian kualitatif adalah pengumpulan informasi naratif secara eksplorasi menggunakan metode ilmiah. Di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisa data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Penelitian ini diyakini dapat membuka potensi interpretasi subyektif yaitu dengan mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, dan menilai sebab akibat dalam lingkup

pikiran orang-orang yang terkait untuk memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat.

Tipe penelitian deskriptif kualitatif. Format ini menganut paham fenomenologis yaitu mengkaji penampakan gejala dan kesadaran terisolasi satu sama lain melainkan selalu berhubungan secara dialektis. Tujuannya untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai realitas sosial dan dinamika fokus pengamatan dan berupaya menarik realitas tersebut ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu (Conny, 2010).

Setelah data primer dan sekunder yang disajikan, maka informasi tersebut dikelompokkan sesuai dengan keperluan dan kegunaan penelitian. Adapun teknik analisis yang digunakan secara deskriptif, untuk pengolahan informasi diperoleh di lapangan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan, semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh, yang hanya memaparkan situasi atau peristiwa kejadian yang diterima secara ilmiah.

Analisis dan Pembahasan

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Tugas pemerintah dalam hal ini instansi POLRI adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan publik. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Sehingga publik dapat langsung menilai kinerjanya. Seperti halnya pelayanan publik pada instansi Polri yang sangat menonjol di lingkungan publik yaitu Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang saat ini menerapkan sistem online dalam pengurusannya di masa pandemi Covid 19. SIM merupakan salah satu syarat mutlak yang harus dimiliki oleh pengendara bermotor. Dengan adanya SIM menandakan bahwa seseorang telah layak untuk membawa kendaraan mereka dengan ketentuan yang harus dipatuhi pada saat berkendara di jalan raya. SIM juga berfungsi sebagai identitas pelengkap, dengan begitu bisa meminimalisir kejahatan pada pencurian kendaraan bermotor yang sering terjadi.

Surat Izin Mengemudi di Indonesia terdapat dua (2) jenis (Pasal 77 ayat (2) UU No. 22 Tahun 2009) yaitu Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor perseorangan dan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum. Adapun Golongan SIM Perseorangan berdasarkan Pasal 80 UU No. 22 Tahun 2009:

1. SIM A, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg.
2. SIM B1, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg

3. SIM B2, untuk mengemudikan Kendaraan alat berat, Kendaraan penarik, atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg.
4. SIM C, untuk mengemudikan Sepeda Motor.
5. SIM D, untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

Golongan SIM Umum Golongan SIM Umum berdasarkan Pasal 82 UU No. 22 Tahun 2009:

1. SIM A Umum, untuk mengemudikan kendaraan bermotor umum dan barang dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg.
2. SIM B1 Umum, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang umum dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg.
3. SIM B2 Umum, untuk mengemudikan Kendaraan penarik atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg.

Persyaratan pemohon SIM perseorangan berdasarkan Pasal 81 ayat (2), (3), (4), dan (5) UU No. 22 Tahun 2009

1. Usia yaitu 17 tahun untuk SIM A, C, dan D; 20 tahun untuk SIM B1; dan 21 tahun untuk SIM B2
2. Administratif yaitu memiliki Kartu Tanda Penduduk, mengisi formulir permohonan, rumusan sidik jari.
3. Kesehatan yaitu sehat jasmani dengan surat keterangan dari dokter dan sehat rohani dengan surat lulus tes psikologis.
4. Lulus ujian baik teori, praktik dan atau keterampilan melalui simulator.

Prosedur perpanjangan SIM di masa pandemi Covid 19 terbilang mudah dan praktis, dimana pemohon harus melalui tahap-tahap yang telah ditentukan sebagai berikut.

1. Menyiapkan fotokopi KTP sebanyak 5 lembar.
2. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani yang dikeluarkan oleh dokter (dapat dilakukan di Polres setempat).
3. Menyerahkan berkas berupa fotocopy KTP dan Surat Keterangan Sehat kepada petugas Penelitian berkas untuk dilakukan penelitian berkas tersebut.
4. Mengisi formulir permohonan perpanjangan SIM yang telah ditentukan.
5. Setelah mengisi formulir dan kemudian di kumpulkan di loket pendaftaran yang telah disediakan, dan pemohon sim akan diberikan nomor antrian.
6. Kemudian Petugas akan Entry data pemohon SIM.
7. Setelah di Entry data kemudian pemohon SIM dipanggil untuk masuk keruang Identifikasi, dimana pemohon SIM akan melaksanakan Identifikasi sidik jari, foto, dan tanda tangan.
8. Kemudian pemohon sim menuju ruang Uji Teori untuk melakukan tes teori.
9. Setelah dinyatakan Lulus Tes Teori maka pemohon SIM melaksanakan tahap berikutnya yaitu Tes Praktik, jika pemohon SIM dinyatakan Tidak Lulus Tes Teori

maka pemohon SIM diminta untuk kembali melaksanakan Uji Teori seminggu kemudian.

10. Pemohon SIM sudah melaksanakan Tes Praktek, jika pemohon SIM dinyatakan Tidak Lulus Tes Praktek maka pemohon SIM diminta untuk kembali melaksanakan Tes Praktek seminggu kemudian, dan jika dinyatakan lulus, untuk selanjutnya pemohon SIM menuju loket BIAMIN SIM untuk melakukan pembayaran PNBP sesuai golongan SIM yang sudah ditentukan.
11. Setelah itu pemohon SIM menyerahkan berkas kepada petugas penerbitan SIM untuk menerbitkan SIM tersebut.

Sedangkan prosedur perpanjangan SIM di masa pandemi Covid 19:

1. Menyiapkan fotokopi KTP sebanyak 5 lembar dan fotocopy SIM sebanyak 5 lembar.
2. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani yang dikeluarkan oleh dokter (dapat dilakukan di polres setempat).
3. Menyerahkan berkas berupa fotocopy KTP, SIM dan Surat Keterangan Sehat kepada petugas Penelitian berkas untuk dilakukan penelitian berkas tersebut.
4. Mengisi formulir permohonan perpanjangan SIM yang telah ditentukan. Setelah mengisi formulir dan pemohon SIM menuju Loker BIAMIN SIM untuk melakukan pembayaran PNBP SIM yang sudah ditentukan.
5. Selanjutnya pemohon SIM mengumpulkan berkas di loket pendaftaran yang telah disediakan.
6. Kemudian Petugas akan Entry data pemohon SIM.
7. Setelah di Entry data kemudian pemohon SIM dipanggil untuk masuk keruang Identifikasi, dimana pemohon SIM akan melaksanakan Identifikasi sidik jari, foto, dan tanda tangan.
8. Selesai proses Identifikasi selanjutnya pemohon mengambil SIM .

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada permasalahan yang dapat menerangkan bagaimana paradigma pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di masa pandemi Covid 19 dengan sistem online yang meneliti mulai dari Prosedur Pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan serangkaian kerja atau proses yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara- cara yang harus ditempuh dalam penyelesaian suatu pelayanan. Untuk perpanjangan SIM di masa pandemi Covid 19 pemohon tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor polisi, pemohon cukup datang ke SIM sistem online yang telah disediakan oleh Polresta sesuai dengan jadwal dan tempat yang sudah disediakan. Prosedur pengurusan dan perpanjangan SIM sistem online ini pun cukup mudah dan tidak ribet. Pemohon cukup membawa foto copy KTP serta SIM lama. Pemohon akan diarahkan untuk mengisi formulir serta check kesehatan,

setelah selesai pemohon menyerahkan formulir tersebut kepada petugas SIM sistem online. Kemudian menunggu nama dipanggil untuk melakukan proses foto, tanda tangan serta sidik jari. Tak lama selang beberapa menit SIM siap dicetak dan pemohon sudah mendapatkan SIM baru.

SIM sistem online di masa pandemi Covid 19 merupakan bagian program jemput bola dari Satlantas Polresta dalam memberi pelayanan kepada publik. Pelayanan pun dapat diberikan tanpa pelanggan harus berdesakan. Hasil dari perwujudan SIM sistem online ini juga terasa, dimana salah satu tujuan yang melatarbelakangi berdirinya SIM sistem online adalah mengurangi adanya calo. Dapat diketahui bahwa proses perpanjangan SIM di SIM sistem online tergolong mudah. Pertama kali pemohon SIM hanya mengisi formulir dan memberikan KTP dan SIM asli kepada petugas. Selanjutnya pemohon akan melakukan check kesehatan setelah check kesehatan pemohon menyerahkan formulir serta menunggu nama pemohon dipanggil dan akan melakukan foto, sidik jari serta tanda tangan. Tunggu beberapa menit SIM baru sudah tercetak.

Waktu Penyelesaian

Waktu sangat penting dalam suatu pengurusan perpanjangan SIM di masa pandemi Covid 19. Salah satu indikator standar pelayanan publik yakni waktu penyelesaian. Pelayanan SIM sistem online ini membawa manfaat bagi Kepolisian karena tidak memerlukan waktu yang lama dalam proses pengurusannya. Waktu pengurusan perpanjangan SIM di SIM sistem online termasuk sangat cepat. Tidak ada perubahan dari segi waktu dengan sebelum adanya layanan SIM sistem online ini. Hanya dengan beberapa menit untuk pengurusan perpanjangan SIM.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil penelitian akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada publik. SIM sistem online di masa pandemi Covid 19 ini hanya khusus untuk perpanjangan SIM A dan SIM C saja, jadi kalau untuk bagaimana produk pelayanan yang dimaksud perpanjangan SIM di SIM sistem online ini sangat membantu Kepolisian untuk melayani publik juga membantu publik dalam pengurusan perpanjangan SIM apalagi sekarang sudah online pakai KTP mana saja sudah bisa perpanjangan SIM di SIM sistem online.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yang dimaksud yaitu biaya untuk perpanjangan SIM di masa pandemi Covid 19, tetapi hanya perpanjangan SIM A dan SIM C saja. Maka yang dibahas yaitu biaya perpanjangan SIM A dan C saja. Biaya SIM sistem online untuk perpanjangan SIM A 80 ribu sedangkan SIM C nya 75 ribu. Belum ada perubahan dalam segi biaya karena memang ditetapkan dari peraturan pemerintah memang segitu.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan. Sarana dan prasarana seperti unit mobil nya sendiri, komputer, jaringan internet, kamera, alat untuk sidik jari dan tanda tangan, meja, dan lain-lain. SIM sistem online menyediakan sarana dan prasarana seperti komputer dan jaringan internet serta alat-alat pelengkap lainnya yang menunjang untuk proses perpanjangan SIM di masa pandemi Covid 19.

Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan di masa pandemi Covid 19 harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Untuk kompetensi petugas tidak ada standar pelayanan khusus untuk perpanjangan SIM kecuali untuk pengujian SIM, kalau untuk penerbitan perpanjangan SIM tidak ada kompetensi. Standar kompetensi untuk petugas SIM sistem online paling harus bisa menggunakan komputer, karena untuk menjalankan layanan ini harus menggunakan komputer dan jaringan internet. Petugas SIM sistem online harus cekatan dan handal dalam menggunakan komputer.

Dalam pelayanan administratif pengurusan SIM sistem online di masa pandemi Covid 19 tidak terlepas dari faktor- faktor yang mempengaruhi. Kendala prosedur pelayanan pada layanan SIM sistem online adalah dalam prosesnya, karena dalam proses perpanjangan SIM di SIM sistem online menggunakan jaringan internet. Jika server error maka akan terhambat pelayanan perpanjangan SIM. Kendala dalam pelayanan yaitu jaringan, karena online. Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada publik dikarenakan penerapan PSBB dan karantina wilayah. Dalam pelayanan khususnya pelayanan SIM sistem online publik harus mengetahui keberadaan jadwal dan tempat SIM sistem online. Tetapi masih banyak dari publik yang kurang mengetahui keberadaan SIM sistem online, publik hanya mengetahui jadwal dan tempat SIM sistem online dari kerabat ataupun orang lain. Kemudian petugas yang kurang ramah. Dalam pelayanan publik membina hubungan yang baik dengan dengan publik sangat diharapkan, perhatian dan memahami kebutuhan pengguna jasa juga sangat dibutuhkan. Dalam pelayanan SIM sistem online di masa pandemi Covid 19 keramahan petugas juga sangat diperlukan karena akan membuat publik merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan.

Rekomendasi

Pelayanan SIM sistem online di masa pandemi Covid 19 yang diberikan oleh pihak Polresta sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada yang dikategorikan kurang baik. Beberapa indikator yang sudah berjalan dengan baik seperti prosedur

pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, waktu penyelesaian yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan proses pelayanannya selesai dalam waktu lebih kurang 15 (lima belas) menit, biaya pelayanan yang sudah sesuai dengan peraturan pemerintah, produk pelayanan dan kompetensi petugas yang sudah sesuai dengan ketentuan. Akan tetapi ada pula indikator yang belum maksimal atau dikategorikan kurang baik seperti sarana dan prasarana dimana meja untuk publik untuk mengisi formulir dan kursi yang terbatas tidak sesuai dengan jumlah publik yang mengurus perpanjangan SIM dan terkendalanya sistem jaringan yang menjadi penghambat pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pengurusan SIM sistem online di masa pandemi Covid 19 ditentukan jaringan internet yang sering offline/error. Kurangnya sosialisasi Pihak Polresta kepada publik karena PSBB dan karantina wilayah yang menghambat dalam menginformasikan pelayanan sistem online, serta kurang sigap dan tanggap petugas mengoperasikan sistem online.

Untuk itu pihak Polresta diharapkan meningkatkan sarana dan prasarana seperti kursi antrian, blangko isian formulir, pendingin ruangan, dan peningkatan jaringan server internet. Juga diharapkan membuat jadwal SIM secara online, karena informasi tentang keberadaan SIM sistem online dirasa kurang. Terus mengupayakan sosialisasi dilakukan lewat media massa atau elektronik. Informasi mengenai SIM sistem online ditambah melalui surat kabar atau televisi. Banyak pemohon SIM mengetahui dari kerabat ataupun orang lain. Pihak Polresta dalam melayani publik yang ingin mengurus SIM khususnya petugas SIM sistem online yang kurang ramah seharusnya sebagai pelayan publik harus profesional dalam memberikan pelayanan kepada publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Chusyairi dan M. Yusuf Usman (2017) Pengembangan WEB Pelayanan Publik Polres Banyuwangi dengan Metode MVC." Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia, 2017: 115-120.
- A George Frederickson (2016). *The Spirit of Public Administration*, Published by Jersey Bass Publication, San Fransisco.
- Agnes Juwita (2017) Optimalisasi SIM Online sebagai Strategi untuk Mewujudkan Pelayanan Prima pada Kantor Satpas Jember. *Airlangga Development Journal*, p-ISSN: 2528-3642.
- Agostino, Deborah., Arnaboldi, Michela., & Lema, Melisa Diaz. (2012). *Public Money and Management*, pp 1-4 <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>.
- Denhardt, Janet, V., & Denhardt, Robert B. (2003). *The New Public Service*. Armonk, New York : M.E. Sharpe.
- Fang, Zhiyuan. (2002). *E-Government in Digital Era : Concept, Practice, and Development*. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, Vol 10, No 2, pp 1-22.

- Flavio da Cunha Rezende (2008) The Implementation Problem of New Public Management Reforms: The Dilemma of Control and the Theory of Sequential Failure. *International Public Management Review* · electronic Journal at <http://www.ipmr.net> Volume 9 · Issue 2 · 2008 · © International Public Management Network.
- Gogoi, Bidyut Jyoti (2020) Service Quality Measures: How It Impacts Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Management (IJM)*, 11(3), pp. 354-365, 2020.
- Hermana, Budi, & Silfianti, Widya. (2011). Evaluating E-Government Implementation by Local Government : Digital Divide in Internet Based Public Services in Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, Vol 2, No 3, pp 156-163
- Himawan, Hidayatullah. (2012). Implementasi Dan Analisa Regulasi Pemerintah Daerah Dalam Mendukung Perkembangan E-Government. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, Vol 1, No 4
- Jafar Sadegh Tabrizi (2018) The Barriers to Implementation of New Public Management Strategies in Iran Primary Health Care: A Qualitative Study. *J Liaquat Uni Med Health Sci* JANUARY - MARCH 2018; Vol 17: No. 01.
- Layne, Karen, & Lee, Jungwoo. (2001). Developing Fully Functional E-Government : A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, Vol 18, Issue 2, pp 122-136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- McClure, D. L. (2000). Statement of David L. McClure, U.S. General Accounting Office, before the Subcommittee on Government Management, Information and Technology, Committee on Government Reform, House of Representatives. Available: <http://www.gao.gov>.
- Murat Ozkan (2016) Implementation of New Public Service in Policing: The Role of Citizen Police Academies. *European Scientific Journal* April 2016 edition vol.12, No.11 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431.
- Rochne, Greg, dkk (2019) Customer Satisfaction: The Customer Experience through the Customer's Eyes, published by Cogent Publishing.
- Silcock, Rachel. (2001). What is E-Government?. *Parliamentary Affairs*, Vol 54, Issue 1, pp 88-101. <https://doi.org/10.1093/pa/54.1.88>
- Solong, A (2017) Actualization New Public Service (NPS) Administration in Public Service. *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 7, Issue 3, March 2017 505 ISSN 2250-3153.
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.



SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN 2021

"Penguatan Riset, Inovasi, dan Kreativitas Peneliti di Era Pandemi Covid-19"

ISBN: 978-623-387-014-6

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19) pada tanggal 31 Maret 2020.

Instruksi Presiden 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19.