

**PELAYANAN PRIMA GERAI SURAT IZIN MENGEMUDI SISTEM ADMINISTRASI  
MANUNGGAL SATU ATAP TERMINAL PLUS KERTAJAYA MOJOKERTO  
(Studi Kasus Perpanjangan SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor)**

**Mellynda Tricahyanti**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[mellyndatricahyanti@gmail.com](mailto:mellyndatricahyanti@gmail.com)

**Dra. Meirinawati, M.AP**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[meirinawati@yahoo.co.id](mailto:meirinawati@yahoo.co.id)

**Abstrak**

Sat Lantas Polres Mojokerto Kota menciptakan inovasi terbaru yaitu Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto yang merupakan inovasi pelayanan yang disediakan oleh Kepolisian dengan bekerjasama pada beberapa pihak seperti Samsat, BAPPEDA, Jasa Raharja, Dishub Provinsi Jawa Timur. Tujuan dari peneliti yakni untuk mengetahui pelayanan prima dalam pengurusan perpanjangan SIM dan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta ingin mendeskripsikan secara mendalam dan menganalisis pelayanan prima pada Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Study Kasus Perpanjangan SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini terdiri dari tiga aspek diantaranya sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*). Teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Bogyan (dalam Sugiyono), antara lain reduksi data, penyajian data, pengambilan keputusan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima pada Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Study Kasus SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor) sudah dijalankan, akan tetapi kenyataannya pada aspek sikap (*attitude*) dan aspek tindakan (*action*) dapat dikatakan cukup baik, akan tetapi masih ada kekurangan dalam penerapannya. Aspek perhatian (*attention*) dalam penerapannya sudah dilakukan secara baik dengan memberi perhatian kepada masyarakat berupa tanggung jawab dan solusi apabila ada kendala pada pelayanan, serta perhatian pada fasilitas yang membuat masyarakat nyaman. Sayangnya sistem pelayanan masih manual, serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan di Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto. Adapun saran yang diberikan terkait sosialisasi agar dilakukan dengan cara yang menarik seperti mengadakan penyuluhan rutin kepada masyarakat, membuat baliho atau banner di tempat-tempat umum. Meningkatkan kembali dalam hal melakukan pembaruan pada tanda masuk ke dalam pelayanan Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto agar masyarakat umum mengetahui tentang inovasi tersebut.

**Kata Kunci: Pelayanan Prima, SIM, Samsat**

**Abstract**

City Traffic Police Mojokerto latest innovation SIM outlets SAMSAT Terminal Plus Kertajaya Mojokerto which is an innovation services provided by the Police to cooperate on some parties, such as call centers, BAPPEDA, Prog, the Transportation Agency of East Java Province. The aim of the research that is to know the excellent service in the administration of driving license renewal and payment of motor vehicle tax and would like to describe in depth and analyze the excellent service at Samsat SIM outlets Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Case Study SIM Renewal and Payment of Motor Vehicle Tax). This type of research is descriptive research with a qualitative approach. The focus of this study consists of three aspects such as attitude (*attitude*), attention (*attention*), action (*action*). Data collection techniques are interview, observation, literature and documentation analyzed using data analysis techniques by Bogyan (Sugiyono), among others, data reduction, data presentation, decision making. The results of this study indicate that excellent service to the outlets SIM SAMSAT Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Case Study SIM and payment of motor vehicle tax) have been undertaken, but the reality on

the aspects of attitude (attitude) and aspects of the action (action) can be quite good, will but there are still shortcomings in its implementation. Aspects of the attention (attention) in practice is already done well by paying attention to masyarakat form of responsibility and the solution apabila no constraints on the service, and attention to amenities that make people uncomfortable. Unfortunately the service system is still manual, as well as the lack of socialization that made so many people who do not know about the service at Samsat SIM outlets Terminal Plus Kertajaya Mojokerto. The advice given related to the socialization that is done in interesting ways such as holding regular outreach to the community, making billboards or banners in public places. Increase the return in terms of doing an update on the sign into the service of Samsat SIM outlets Terminal Plus Kertajaya Mojokerto so that the public aware of the innovation tentan. The advice given related to the socialization that is done in interesting ways such as holding regular outreach to the community, making billboards or banners in public places. Increase the return in terms of doing an update on the sign into the service of Samsat SIM outlets Terminal Plus Kertajaya Mojokerto so that the public aware of the innovation tentan. The advice given related to the socialization that is done in interesting ways such as holding regular outreach to the community, making billboards or banners in public places. Increase the return in terms of doing an update on the sign into the service of Samsat SIM outlets Terminal Plus Kertajaya Mojokerto so that the public aware of the innovation.

**Keywords: Excellent Service, SIM, Samsat**

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya kewajiban pemerintah kepada masyarakat adalah untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar yang dilakukan melalui pelayanan publik. Dalam melayani masyarakat, pemerintah harus sesuai dengan tugas dan fungsinya. Karena pelayanan yang diberikan menyangkut kebutuhan dalam jangka pendek maupun jangka panjang, berupa kesejahteraan masyarakat. Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dari penjelasan di atas, pelayanan publik memiliki 3 jenis pelayanan yakni pelayanan administratif, barang dan pelayanan jasa. Hal tersebut tercantum dalam KEPMENPAN Nomor 58 Tahun 2002 yang mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut telah berdasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Adapula pengertian pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan ketiga jenis pelayanan diatas, salah satunya adalah pelayanan administratif. Sesuai dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2004, jenis pelayanan Administratif merupakan pelayanan yang mampu menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang,

sertifikat kompetisi. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Buku (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), dll.

Pelayanan prima lebih mengutamakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik dan memfasilitasi kemudahan untuk pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Barata (2006), pelayanan prima adalah pelayanan terpadu yang ramah, tepat, cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan secara optimal. Apabila suatu instansi atau lembaga memberikan pelayanan prima akan menghasilkan kepuasan tersendiri baik dari pemberi layanan maupun dari penerima layanan.

Adapula pendapat lain, menurut Maddy (2009), pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standart kualitas merupakan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/ masyarakat.

Di Indonesia nilai pelayanan masih buruk dimana pelayanan pada birokrasi publik masih diwarnai dengan kurang ramah, berbelit-belit, kurang transparan, dan syarat dengan praktek KKN. Hal ini didukung dengan adanya pendapat dari ketua DPP Partai Kebangkitan Bangsa (PKB) Marwan, bahwa pelayanan publik masih buruk dan pemerintah dianggap belum maksimal menjalankan UU No. 25 tahun 2009 tentang prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan efektif. Menurutnya pelayanan publik di tanah air masih diskriminatif (<https://nasional.sindonews.com/> diakses pada 14 September 2018).

Kepuasan masyarakat atas penyelenggara pelayanan publik tidak akan pernah terpenuhi selama standar pelayanan belum dipenuhi, sehingga Ombudsman melakukan survei kepatuhan untuk mewujudkan

perbaikan penyelenggara pelayanan publik. Data survey yang dilakukan Ombudsman menunjukkan hasil instansi penyelenggara pelayanan publik ditingkat Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota. Hasil penilaian 2017, pemerintah provinsi yang mencapai zona hijau atau kepatuhan tinggi sebesar 27,27 persen, zona kuning atau kepatuhan sedang 45,45 persen dan zona merah atau kepatuhan rendah sebesar 27,27 persen. Ditingkat pemerintah kota, zona kuning mendominasi yakni sebesar 49 persen, disusul zona merah 15 persen dan zona hijau 18 persen. Sedangkan pemerintah kabupaten, daerah yang mendapatkan zona hijau masih sangat sedikit, baru 12,14 persen. Terbanyak menempati zona merah sebesar 44,85 persen, sisanya sebesar 42,99 persen pemerintah kabupaten menempati zona kuning (<http://www.ombudsman.go.id/> diakses pada 11 Mei 2018).

Dari data di atas menunjukkan kepatuhan masyarakat dalam pelayanan publik masih banyak yang berada pada zona merah sebesar 44,85 persen. Hal itu menandakan bahwa masih banyak masyarakat yang kurang berpartisipasi dalam menjalankan pelayanan yang diberikan, karena dalam pelayanannya tidak mengutamakan pelayanan prima yang di butuhkan oleh masyarakat. Selain terdapat survei yang sudah dilakukan Ombudsman, juga terdapat keluhan masyarakat yang sudah masuk ke Ombudsman.

Berdasarkan data Ombudsman mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan, maka Pemerintah Kota Mojokerto membuat terobosan pelayanan terutama pada pelayanan prima di Kepolisian. Kepolisian merupakan salah satu instansi dari pemerintah yang memberikan pelayanan pada masyarakat. Fungsi pemerintah yang dijalankan oleh polri dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Disamping berfungsi sebagai salah satu lembaga penegak hukum dan penjaga keamanan masyarakat, kepolisian juga memiliki fungsi sebagai instansi yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Salah satunya ialah pelayanan pembuatan SIM (Suat Izin Mengemudi) yang merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting (Hasyim, 2017:2)

Pihak kepolisian membuat inovasi terbaru terkait pelayanan SIM, STNK, dan pembayaran pajak kendaraan. Inovasi yang dibuat oleh kantor Kasatlantas bersama Samsat Mojokerto sebagai wujud pelayanan prima terhadap masyarakat, adalah pelayanan SIM samsat corner yang berada di pusat perbelanjaan yaitu Sunrise Mall, Samsat WALK THRU, Samsat Keliling, dan Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya.

Pelayanan yang melalui Samsat WALK THRU, yaitu pelayanan pada waktu sore-malam hari. Harapannya bisa melayani masyarakat yang bekerja, realita yang terjadi pada pelayanan Samsat WALK THRU yang bertujuan untuk mempermudah para pegawai tetapi masyarakat umum juga menikmatinya, Mengakibatkan banyaknya antrian yang terjadi

(<http://jatim.tribunnews.com/> diakses pada 03 Oktober 2018).

Meskipun inovasi tersebut sudah lebih dahulu diresmikan ternyata hal itu masih belum memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat, sehingga Polresta memunculkan inovasi layanan yang lebih mengutamakan pelayanan prima demi menghadapi keluhan masyarakat yang masih bermunculan terkait pelayanan. Jadi Satlantas Polres Mojokerto Kota bersama Samsat memunculkan inovasi layanan terbaru yaitu Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Study kasus perpanjangan SIM dan pembayaran pajak kendaraan bermotor).

Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Study kasus perpanjangan SIM dan pembayaran pajak kendaraan bermotor) memiliki kelebihan dari SIM Samsat yang lain, diantaranya inovasi ini merupakan pelayanan terbaru dan pertama kali di Indonesia dan itu berada di Kota Mojokerto. Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Study kasus perpanjangan SIM dan pembayaran pajak kendaraan bermotor) sudah dapat beroperasi sejak diresmikan pada Rabu 06 Desember 2017. Inovasi ini memanfaatkan terminal yang pada umumnya terminal hanya di gunakan sebagai tempat naik dan turunya penumpang Bus, tetapi di tempat ini juga dapat digunakan masyarakat untuk menikmati layanan. Dalam pelayanan ini Satlantas Polresta Mojokerto bersama Samsat bekerjasama dengan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA), Jasa Raharja dan Dinas Perhubungan (DISHUB).

Layanan Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Study kasus perpanjangan SIM dan pembayaran pajak kendaraan bermotor) memiliki jadwal pelayanan pada hari Senin s/d Sabtu Pukul 09.00 s/d 14.00, layanan Gerai diberikan berupa perpanjangan SIM, perpanjangan STNK 5 tahun, pembayaran pajak tahunan dan pengesahan kendaraan bermotor, ijin trayek kemudian itu hanya membutuhkan waktu 5 menit. Keberadaan layanan Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto ini bertujuan untuk lebih memudahkan masyarakat dalam memberi pelayanan tentang Kepolisian. Layanan ini merupakan inovasi internal yang disediakan oleh Satlantas Polres Mojokerto Kota sebagai wujud Pelayanan Prima dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu tidak dapat memperoleh pelayanan Kepolisian pada jam kerja.

Pelayanan bersama tersebut lokasinya berada di terminal sehingga masyarakat dapat sewaktu-waktu melakukan pengurusan di tempat tersebut, karena terminal Kertajaya Mojokerto menjadi tujuan akhir dari seluruh angkutan umum baik angkutan dalam Kota maupun angkutan Luar Kota. Meskipun bertempat di terminal yang memiliki ruangan seluas 5 kali 7 itu cukup *representative* untuk melayani masyarakat, gerai ini dilengkapi AC yang membuat nyaman para pengunjung. Selain itu di dalamnya juga terdapat kamar mandi, sementara ruang tunggu berada di luar ruangan. Dengan begitu, masyarakat Kota maupun Kabupaten tak perlu harus datang ke Satpas atau Kantor Samsat untuk sekedar mengurus perpanjangan SIM dan perpanjangan

STNK 5 tahun, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan dapat juga mengurus izin trayek.

Berdasarkan uraian di atas merupakan gambaran umum dari inovasi layanan Gerai SM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto, yang mengutamakan pelayanan prima yang hanya 5 menit saja. Hal itu untuk memberi kepuasan kepada masyarakat agar mereka dapat berpartisipasi dengan baik terhadap inovasi layanan prima yang disediakan oleh pihak kepolisian Kota Mojokerto. Hal ini membuat ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Prima pada Gerai Surat Izin Mengemudi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Study kasus perpanjangan SIM dan pembayaran pajak kendaraan bermotor)”

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah indikator pelayanan prima A3 menurut Daryanto (2014). Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis Pelayanan Prima pada Gerai Surat Izin Mengemudi Sistem Informasi Administrasi Manunggal Satu Atap Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Studi Kasus Perpanjangan SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor) dengan menggunakan indikator pelayanan prima A3 menurut Daryanto (2014). Indikator pelayanan prima A3 tersebut meliputi sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*). Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

### 1. Sikap (*Attitude*)

Artinya dalam pelayanan kepada pelanggan harus fokus pada perbaikan sikap. Sikap pelayanan yang baik dengan penampilan yang serasi, pikiran yang positif dan sikap menghargai pelanggan. Adanya sikap yang demikian akan membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya menurut hasil wawancara dan observasi peneliti, mengenai Sikap pada penampilan sudah dilakukan oleh petugas karena penampilan petugas menggunakan seragam dinas sesuai dengan aturan dari masing-masing pusat dari petugas pelayanan, sehingga penampilan yang ditunjukkan serasi dan sopan. Kemudian soal pemikiran positif petugas Gerai SIM Samsat sudah didoktrin bahwa selalu bersikap baik dan tidak mudah emosi atau menggunakan bahasa yang kasar dalam proses pelayanan dan membantu masyarakat apabila ada keluhan. Sikap menghargai pelanggan dapat berupa

senyum, sapa, salam dapat dilihat dari cara petugas sebelum melakukan pelayanan dalam sikap yang sudah dipaparkan sebelumnya pada bab 4 hasil, menyebutkan bahwa sikap senyum, sapa, salam tersebut masih kurang dalam pelaksanaannya karena pada pelayanan petugas terkadang berbeda-beda jadi tidak semua petugas melaksanakan sikap tersebut sebagaimana hal tersebut di dukung dari beberapa pendapat masyarakat di atas.

Dengan penampilan yang sopan dan rapi serta selalu berfikir positif dalam pelayanan akan memberikan pandangan yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan, selain itu sikap menghargai pelanggan merupakan sikap penting yang harus dilaksanakan oleh setiap pelayanan terutama pada petugas yang memberi pelayanan. jadi dalam sebuah pelayanan sikap petugas perlu diperhatikan pada saat melakukan pelayanan kepada pelanggan, sehingga pelanggan saat melakukan pelayanan merasa nyaman dan di hargai oleh petugas pelayanan.

Selanjutnya dari indikator Sikap (*Attitude*) menurut Barata (2003) yang mengungkapkan bahwa sikap adalah perilaku atau prilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan, meliputi penampilan yang sopan, berfikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. Petugas pelayanan di Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto menunjukkan penampilan yang serasi karena petugas sendiri mengikuti aturan dari pusat mengenai penampilan atau seragam yang digunakan, sehingga dari segi penampilan petugas Gerai SIM Samsat sopan dan rapi sesuai dengan aturan masing-masing kantor pusat. Petugas pelayanan Gerai SIM Samsat sudah di doktrin untuk selalu bersikap baik tidak mudah emosi dan melayani pelanggan dengan sepenuh hati tanpa kecuali, sehingga pelanggan merasa nyaman dan tidak takut saat ingin melakukan pelayanan di Gerai SIM Samsat tersebut, kemudian sikap menghargai harus dilakukan oleh semua petugas pelayanan kepada pelanggan dengan menunjukkan sikap senyum, sapa, salam yang dilakukan petugas sebelum melakukan pelayanan agar masyarakat tidak merasa dibedakan pada saat ingin berpartisipasi terhadap pelayanan tersebut.

Selanjutnya sikap (*Attitude*) menurut Ranguti (2002) yang menjelaskan bahwa dalam layanan ini berfokus pada perilaku sopan dan melayani hingga pelanggan merasa puas dengan apa yang mereka butuhkan. Petugas pelayanan di Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto menunjukkan sikap yang sopan yang dapat dilihat dari sikap senyum, sapa, salam dari petugas yang memang sudah menjadi kewajiban dari petugas pelayanan, selain senyum, sapa, salam sikap sopan juga dapat ditunjukkan dari berpakaian petugas pelayanan yang sesuai. Petugas Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto sendiri berusaha melayani pelanggan dengan sebaik mungkin agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas karena petugas Gerai SIM Samsat Terminal Plus

Kertajaya Mojokerto mengutamakan pelayanan prima kepada pelanggan.

Dari hasil wawancara tersebut telah membuktikan bahwa terkait faktor sikap (*attitude*) pada pelayanan Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto dalam hal sikap cukup baik walaupun terdapat kekurangan dalam penerapan sikap senyum, sapa, salam yang dilakukan petugas namun untuk beberapa sikap lainnya telah diterapkan oleh petugas pelayanan dengan baik.

## 2. Perhatian (*Attention*)

Pelayanan prima dengan konsep perhatian artinya harus fokus terhadap perhatian pelanggan. Perhatian terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, mengamati perilaku pelanggan, dan mencurahkan perhatian yang penuh terhadap pelanggan. Perhatian penuh yang diberikan penyedia jasa terhadap pelanggannya akan membuat pelanggan merasa disegani. Dalam hal ini petugas harus fokus terhadap pelanggan dan dapat mengetahui perilaku pelanggan, serta memahami kebutuhannya, petugas pelayanan Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto yang setiap harinya menghadapi pelanggan yang berbeda-beda sifatnya dan cara memberikan pelayanan juga berbeda. Selanjutnya dari hasil wawancara dan observasi.

Dalam hal komunikasi apabila petugas mendapatkan pelanggan yang pasif petugas tetap memberikan perhatian penuh dengan menjelaskan secara jelas terkait pelayanan tanpa membedakan-bedakan, sehingga nantinya akan menimbulkan komunikasi yang baik dan memunculkan timbal balik yang baik antara pelanggan dan petugas. Perhatian yang ditunjukkan petugas jika terjadi kendala dapat dibuktikan dimana petugas bertanggung jawab dan memberi solusi kepada pelanggan agar mereka tidak menunggu terlalu lama dalam proses pelayanan, misalnya kendala pada alat petugas berusaha memperbaiki dan memberikan saran apabila kendala tersebut belum selesai maka petugas memberikan solusi untuk melakukan pelayanan ke corner lainnya, selain itu perhatian terhadap fasilitas seperti tempatnya dingin dan nyaman saat melakukan proses pelayanan.

Selanjutnya indikator Perhatian (*Attention*) menurut Barata (2003) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Petugas Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto dalam perhatian terhadap pelanggan dengan cara dapat memahami kebutuhan pelanggan agar tidak terjadi kendala, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan apa yang mereka inginkan. Petugas pelayanan juga memberikan perhatian penuh kepada pelanggan yang pasif dengan cara yang sama dengan lainnya, sehingga pelanggan akan mengerti dengan menciptakan suasana yang nyaman dan santai agar komunikasi dapat berjalan dengan baik dan kebutuhan pelayanan pun dapat terwujud.

Selanjutnya indikator perhatian (*Attention*) menurut Rangkunti (2002) mengungkapkan bahwa dalam pelayanan mengutamakan kebutuhan pelanggan dengan setiap kebutuhannya, sehingga pelanggan akan merasa diperhatikan dan menerima perhatian yang diberikan. Petugas Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto dalam memberikan perhatian dalam pelayanan berusaha melayani dengan sebaik mungkin dengan pelayanan dengan cepat dan memberikan kenyamanan saat proses pelayanan agar pelanggan tidak merasa bosan, sehingga pelanggan dapat menerima perhatian yang diberikan petugas dengan sepenuh hati.

Dari wawancara tersebut telah membuktikan bahwa terkait faktor perhatian (*attention*) pada pelayanan Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Studi Kasus Perpanjangan SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor) dalam hal perhatian sudah baik dan diterapkan kepada pelanggan. Hal itu dapat dilihat dari petugas yang dengan penuh dan fokus memberikan perhatian dimana petugas memahami kebutuhan pelanggan dengan mewujudkan kebutuhan mereka dengan cepat, mengamati perilaku pelanggan yang berbeda-beda dengan memberikan pelayanan yang terbaik serta menjelaskan secara jelas kepada pelanggan sesuai dengan prosedur yang ada serta memberi kenyamanan saat proses pelayanan.

## 3. Tindakan (*Action*)

Tindakan pada konsep A3 ini meliputi mencatat pesanan dan kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali apa yang dibutuhkan pelanggan, mewujudkan keinginan pelanggan, dan mengucapkan terima kasih dengan harapan pelanggan akan kembali. Selanjutnya dari hasil wawancara dan observasi dalam faktor tindakan (*action*) petugas memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dalam proses pelayanan kepada pelanggan, dimana petugas selalu menayakan apa kebutuhan pelanggan atau melakukan checklis persyaratan agar tidak ada yang kurang dan apabila ada syarat yang kurang petugas memberikan waktu kepada pelanggan untuk melengkapinya, berusaha mewujudkan keinginan pelanggan dengan secepat mungkin jika tidak ada kendala, serta petugas mengucapkan terima kasih merupakan hal yang memang harus dilakukan oleh petugas pelayanan agar pelanggan kembali lagi. Tetapi terdapat kekurangan pada faktor tindakan (*action*) terkait pengucapan terima kasih kepada pelanggan karena tidak semua petugas melakukan tindakan tersebut, sebagaimana yang dipaparkan oleh beberapa masyarakat.

Selanjutnya indikator tindakan (*action*) menurut Barata (2003), adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Petugas Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto dalam tindakan dalam pelayanan dengan menegaskan kembali persyaratan dari pelanggan sebelum melakukan proses selanjutnya. Dan petugas pelayanan juga memberikan solusi apabila terjadi kendala saat proses pelayanan

berlangsung sehingga kebutuhan pelanggan dapat diwujudkan. Petugas juga selalu memberikan waktu untuk pelanggan yang persyaratannya kurang dapat dilengkapi kembali, sehingga pelanggan tidak harus melakukan pelayanan berulang-ulang dan kebutuhannya dapat terwujud dengan cepat.

Selanjutnya indikator tindakan (*action*) menurut Rangkuti (2002) adalah melayani pelanggan dengan lincah, cepat dan tepat serta tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama dalam pelayanan. Petugas Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto dalam melakukan pelayanan petugas berusaha mewujudkan kebutuhan pelanggan dengan maksimal, sehingga pelanggan tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan, dalam pelayanan prima pada pelayanan di Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto adalah mengutamakan pelanggan untuk mewujudkan kebutuhannya dengan waktu 5 menit saja, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Dari wawancara tersebut membuktikan bahwa terkait faktor tindakan (*action*) pada pelayanan Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Studi Kasus Perpanjangan SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor) dapat dikatakan cukup baik walaupun terdapat kekurangan dalam pengucapan terima kasih hal itu dibuktikan dengan petugas yang berbeda-beda maka tidak semuanya melakukan tindakan tersebut terkadang petugas tidak mengucapkan terima kasih atau bahkan pelanggan yang mengucapkan terlebih dahulu kepada petugas, namun untuk beberapa tindakan lainnya telah diterapkan oleh petugas pelayanan.

#### **4. Hambatan dalam Pelayanan Prima pada Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto**

Hambatan-hambatan yang di alami petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan di Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto menurut petugas perpanjangan SIM dan petugas Samsat, hambatan yang terjadi saat pelayanan perpanjangan SIM biasanya kendala pada alat yaitu komputer atau alat cetak SIM yang membutuhkan waktu cukup lama jika terjadi kendala tersebut dan pelayanan SIM yang belum online. Sedangkan pada wajib pajak terjadi hambatan pada link dari antara daerah hal itu juga membutuhkan waktu lama dalam memperbaikinya, sehingga apabila kendala-kendala tersebut terjadi maka petugas pelayanan berusaha memperbaiki dan memberi solusi agar pelanggan tidak menunggu lama pada proses pelayanan seperti yang dipaparkan sebelumnya pada bab 4 hasil.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hambatan-hambatan pada pelayanan apabila kendala pada alat komputer atau alat cetak SIM dan kendala pada link antar daerah maka petugas pelayanan Gerai SIM Samsat memberikan saran kepada masyarakat untuk menunggu sampai selesai perbaikan alat apabila kerusakan tidak parah, atau memberikan solusi lain kepada masyarakat untuk melakukan pelayanan pada

tempat lain seperti pelayanan Samsat Corner yang berada di sunrise mall atau langsung ke SATPAS untuk perpanjangan SIM, kemudian untuk kendala wajib pajak petugas memberikan solusi untuk melakukan pelayanan keesokan harinya tetapi kendala pada wajib pajak tidak sering terjadi.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis mengenai Pelayanan Prima pada Gerai Surat Izin Mengemudi Sistem Informasi Administrasi Manunggal Satu Atap Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Studi Kasus Perpanjangan SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor) dari pemaparan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut: pelayanan prima pada Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Studi Kasus SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor) sudah dijalankan, akan tetapi kenyataannya pada aspek sikap (*attitude*) dan aspek tindakan (*action*) dapat dikatakan cukup baik, akan tetapi masih ada kekurangan dalam penerapannya. Aspek perhatian (*attention*) dalam penerapannya sudah dilakukan secara baik dengan memberi perhatian kepada masyarakat berupa tanggung jawab dan solusi apabila ada kendala pada pelayanan, serta perhatian pada fasilitas yang membuat masyarakat nyaman saat melakukan proses pelayanan. Pelayanan perpanjangan SIM masih belum online mengakibatkan masyarakat Wilayah Kabupaten tidak dapat berpartisipasi serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan di Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait Pelayanan Prima pada Gerai Surat Izin Mengemudi Sistem Informasi Administrasi Manunggal Satu Atap Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Studi Kasus Perpanjangan SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor) yaitu sebagai berikut:

1. Terkait kurangnya faktor sikap (*attitude*) dalam hal senyum, sapa, salam petugas pelayanan kepada masyarakat maka petugas perlu meningkatkan atau di atur ulang dalam memberikan pelayanan, sehingga semua pelanggan dapat merasakan sikap senyum, sapa, salam dari petugas pelayanan meskipun dengan petugas yang terkadang berbeda. Dapat juga petugas pelayanan membudayakan sikap senyum, sapa, salam pada diri petugas dengan pelayanan prima dimana sudah di doktrin oleh pusat untuk bersikap ramah yaitu senyum, sapa, salam kepada masyarakat agar mereka merasa disegani dan petugas pelayanan sendiri juga mendapatkan citra positif dari pelanggan, meskipun pelayanan di Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Studi kasus perpanjangan SIM dan pemnayaran pajak kendaraan bermotor) dapat dikatakan sepi peminat.
2. Terkait kurangnya faktor perhatian (*Attention*) dalam memahami masyarakat yang kurang tahu terkait

pelayanan tersebut dapat dilihat dari kurangnya sosialisasi yang dilakukan terhadap inovasi pelayanan pada Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto kepada masyarakat karena pelayanan yang berlokasi di dalam terminal yang tidak semua masyarakat tahu jika tidak masuk ke Terminal Kertajaya Mojokerto terlebih dahulu, seharusnya pihak Satlantas Polres Mojokerto kota lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dengan mengadakan penyuluhan lebih rutin tentang inovasi tersebut kepada masyarakat luas, membuat balihho atau banner di tempat-tempat yang banyak di kunjungi masyarakat misal, perempatan lampu merah, Alon-alon Mojokerto, wilayah Terminal Kertajaya Mojokerto dll. Serta memperbesar tanda masuk ke dalam pelayanan Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto agar masyarakat dapat mengetahui dengan jelas bahwa di dalam terminal ada sebuah pelayanan dari pihak Kepolisian.

3. Terkait kurangnya faktor tindakan (*action*) dalam hal pengucapan terima kasih kepada pelanggan, maka petugas pelayanan perlu meningkatkan kembali kesadaran dari masing-masing petugas dalam memberikan pelayanan dan mengutamakan kepuasan pelanggan sehingga dengan tindakan sekecil apapun akan memberikan dampak positif bagi pelayanan di Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Studi kasus perpanjangan SIM dan pembayaran pajak kendaraan bermotor). Pengucapan terima kasih dari petugas pelayanan sangat penting karena pelanggan akan merasa di segani dan memiliki kepuasan tersendiri pada pelayanan yang diberikan oleh petugas, serta pengucapan terima kasih juga menandakan bahwa petugas berharap pelanggan akan kembali untuk melakukan pelayanan.
4. Terkait perpanjangan SIM pada Gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto yang belum melakukan sistem online karena pihak Mabes Polri belum merealisasikan alat online yang sudah di ajukan oleh pihak Satlantas. Seharusnya pihak Mabes Polri segera merealisasikan alat online untuk pelayanan perpanjangan SIM di Gerai SIM Samsat Terminal agar lebih memudahkan dan tidak membatasi masyarakat wilayah Kabupaten dalam berpartisipasi pada pelayanan SIM, dimana lokasi Gerai SIM Samsat juga berdekatan dengan wilayah Kabupaten.

#### **Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. M. Farid Ma'ruf S.Sos., M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.

5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- Hasyim, Machrisbie. 2017. *Penerapan Pelayanan Prima pada Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polrestabes Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin (*online*). (<http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/23492/> diakses 11 Mei 2018)
- Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/Men.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/Kep/Men.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Maddy, Khoirul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Chama Digit.
- Ombudsman. 2017. *Standar Pelayanan Publik Pondasi Kepuasan Masyarakat*. (<http://www.ombudsman.go.id/> diakses 11 Mei 2018).
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.