

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN OPERASIONAL PADA PROGRAM PELAYANAN  
SIM KELILING DI POLRES KABUPATEN PINRANG**



**OLEH:**

**AHMAD REZKIWAN. HR**

**NIM: 19.3300.051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USLUHUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE  
2024 M/1445 H**

**MANAJEMEN OPERASIONAL PADA PROGRAM PELAYANAN  
SIM KELILING DI POLRES KABUPATEN PINRANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Hasil Skripsi Untuk Memperoleh  
Gelar S.Sos**

**OLEH:**

**AHMAD REZKIAWAN. HR  
NIM: 19.3300.006**

**PAREPARE**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USLUHUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE  
2024 M/1445 H**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan  
SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : AHMAD REZKIAWAN. HR

NIM : 19.3300.051

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Usluhuddin, Adab Dan Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Usluhuddin, Adab dan Dakwah  
B-1326/In.39/FUAD.03/PP.00.9/06/2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Nurhakki, S. Sos., M.Si. (.....)

NIP : 197706162009122001


Pembimbing Pendamping : Muh. Taufiq Syam, M.Sos. (.....)

NIP : 198812242019031008

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Usluhuddin, Adab dan Dakwah

  
Dr. A. Nurkidam, M.Hum  
NIP: 19641231 199203 1 045

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan  
SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : AHMAD REZKIAWAN. HR

NIM : 19.3300.051

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah


Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
B-1326/In.39/FUAD.03/PP.00.9/06/2023

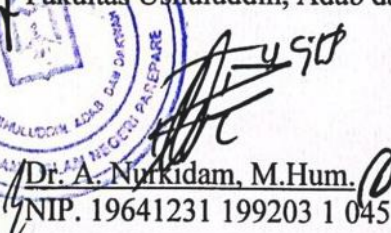
Tanggal Kelulusan : Rabu, 29 Juli 2024

Disahkan Oleh Komisi Penguji :

Dr. Nurhakki, S.Sos., M.Si.	(Ketua)	(.....)
Muh. Taufiq Syam, M.Sos.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Nurhikmah, S.Sos.I., M.Sos.I.	(Anggota)	(.....)
Hj. Fahmiah Akilah., M.M.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui :

  
Dekan,  
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

  
Dr. A. Nurkidam, M.Hum.  
NIP. 19641231 199203 1 045

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. Hanya karena taufiq dan pertolongan-Nya semata, semua wujud kepentingan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Shalawat serta salam juga kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan keluarganya serta sahabat-sahabatnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada orang tua Almarhum Ayahanda H. Ruslan dan Ibunda Hj. Heriani tercinta atas segala doa, bimbingan dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup untuk terbalaskan.

Penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibu Dr. Nurhakki, S. Sos., M.Si. selaku pembimbing I dan Bapak Muh. Taufiq Syam, M.Sos. selaku pembimbing II yang telah tulus, sabar dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan motivasi, arahan, bimbingan dan saran-saran bagi penulis sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moral maupun material selama penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang bekerja keras dalam mengelola Lembaga pendidikan di IAIN pada saat ini dan yang akan datang.
2. Bapak Dr. A. Nurkidam, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah. Bapak Dr. Iskandar, S.Ag, M.Sos. I. dan Ibu Dr. Nurhikmah, S.Sos.I., M.Sos.I. selaku wakil dekan I dan wakil dekan II yang telah menciptakan suasana pendidikan positif bagi mahasiswa IAIN Parepare.
3. Bapak Muh. Taufiq Syam, M.Sos. selaku ketua prodi Manajemen Dakwah pada saat ini, atas segala pengabdian dan bimbingannya bagi Mahasiswa Manajemen Dakwah IAIN Parepare.
4. Bapak Nyoman Budiono, M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Dosen pada Jurusan Manajemen Dakwah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Bapak dan Ibu Staf dan Admin Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang telah membantu penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
8. Kepada segenap Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Pinrang yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber pada penelitian ini

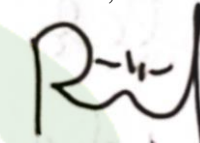
Tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah Swt., berkenan menilai segala kebijakan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 22 Juni 2024

15 Dzulhijjah 1445 H

Penulis,



AHMAD REZKIAWAN. HR

NIM.19.3300.051



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

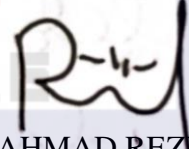
Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : AHMAD REZKIAWAN. HR  
Nim : 19.3300.051  
Tempat/Tanggal Lahir : Pinrang, 11 Juli 2001  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
Judul Skripsi : Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, plagiat, tiruan atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, penulis bersedia diberikan hukuman sebagaimana mestinya.

Parepare, 22 Juni 2024  
15 Dzulhijjah 1445 H

Penulis,

  
AHMAD REZKIAWAN. HR  
NIM.19.3300.051



## ABSTRAK

AHMAD REZKIAWAN. HR, (*Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang*) (dibimbing oleh Nurhakki., dan Muh.Taufiq Syam).

Kekurangan ketersediaan layanan SIM Keliling, terutama di daerah-daerah terpencil yang sulit dijangkau oleh masyarakat. Hal ini menimbulkan kendala bagi individu yang tinggal di wilayah tersebut untuk memperoleh layanan perpanjangan SIM dengan mudah dan cepat. Dalam pengamatan, juga terlihat adanya keluhan terkait waktu tunggu yang panjang dan prosedur yang rumit saat mengurus perpanjangan SIM di Polres Kabupaten Pinrang, mengindikasikan adanya potensi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan SIM di tingkat lokal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dan dalam mengumpulkan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu manajemen operasional pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang bertujuan memberikan akses yang mudah dan efisien, melalui jadwal rutin dan lokasi strategis. Dikelola oleh unit khusus di Polres, dengan koordinator yang bertanggung jawab. Pelayanan oleh petugas Polres Pinrang memuaskan, dengan sikap ramah dan bantuan dalam proses perpanjangan SIM serta kelengkapan dokumen. Pengawasan rutin dan sistematis dilakukan untuk memastikan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan terhadap standar, demi kepuasan masyarakat. Pelayanan di Polres Pinrang dinilai baik. Berdasarkan wawancara, beberapa aspek atau indikator pelayanan menunjukkan hasil positif. Pelayanan berbasis nilai sosial telah mencapai kesejahteraan masyarakat, dan pelayanan berbasis epistemik sesuai dengan kemampuan petugas. Pelayanan berbasis Islam juga menunjukkan hasil yang baik dalam indikator kehandalan adalah sistem SIM keliling yang tersedia untuk digunakan oleh pengguna yang terjadwal maupun tidak terjadwal, hampir semua indikator dalam dimensi ini dinilai baik. Sikap responsif petugas selama pelayanan SIM di Polres Pinrang juga baik, terlihat dari komunikasi efektif dengan pemohon. Sikap jaminan terlihat baik melalui pelayanan SIM Keliling yang cepat. Sikap empati pegawai juga baik, ditunjukkan dengan prioritas pelayanan yang sesuai dengan misi Polres Pinrang untuk menyediakan layanan tepat waktu dan bernilai baik bagi masyarakat.

**Kata kunci:** Manajemen, Operasional, Pelayanan, Polres, SIM

## DAFTAR ISI

SAMPUL SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Penelitian Relevan .....	12
B. Tinjauan Teori.....	15
C. Tinjauan Konseptual .....	32
D. Kerangka Pikir .....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48
C. Fokus Penelitian.....	49
D. Jenis dan Sumber Data.....	50

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	51
F. Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....	56
A. Hasil Penelitian .....	56
1. Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang .....	57
2. Model Pelayanan yang Diterapkan dalam Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang.....	69
B. Pembahasan Penelitian.....	85
1. Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang .....	85
2. Model Pelayanan yang Diterapkan dalam Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang.....	86
BAB IV PENUTUP .....	90
A. Simpulan .....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN.....	94
BIODATA PENULIS.....	XVI

PAREPARE

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan Gambar	Hal. Gambar
2.1	Kerangka Pikir	47



## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan Tabel	Hal. Tabel
3.1	Data Informan	53



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan Lampiran	Halaman
1	Intrumen Penelitian	Terlampir
2	Surat Keterangan n Izin Meneliti dari IAIN Parepare	Terlampir
3	Surat Keterangan Meneliti dari DPMTSP	Terlampir
4	Surat Keterangan Meneliti dari Polres Kabupaten Pinrang	Terlampir
5	Turnitin	Terlampir
6	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
7	Dokumentasi	Terlampir
8	Biodata Penulis	Terlampir

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah elemen yang sangat penting dan terasa langsung oleh masyarakat. Pemerintah dan birokrasi memainkan peran sentral dalam memenuhi hak-hak masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan ini merupakan bagian integral dari tugas pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>1</sup> Oleh karena itu sebagai penyelenggara pelayanan publik, Pemerintah harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Selain itu, upaya harus selalu dilakukan agar pelayanan tersebut dapat diakses dengan mudah oleh semua warga. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh Pemerintah adalah melalui inovasi. Inovasi ini bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pada konteks Penelitian ini, Pemerintah Daerah, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, memiliki peran kunci dalam menciptakan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang. Inovasi ini harus didasarkan pada prinsip-prinsip seperti peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, peningkatan kualitas pelayanan, berorientasi pada kepentingan publik, berpegang pada nilai-nilai kesesuaian, berpegang pada tindakan publik, dan bertanggung jawab terhadap hasilnya. Dengan demikian, Penelitian ini akan mengkaji bagaimana inovasi dalam manajemen operasional program SIM Keliling dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang

---

<sup>1</sup>D Mulyadi, "Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik," *IAIN Palangkaraya*, 2016, h 20.

diberikan kepada Masyarakat.<sup>2</sup> Asumsi ini menyatakan bahwa inovasi yang diajukan akan sesuai dengan nilai-nilai dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah, seperti peningkatan efisiensi dan berpegang pada prinsip-prinsip tindakan publik yang baik. Pemerintah Daerah akan bertanggung jawab terhadap hasil dari inovasi yang diterapkan, serta siap untuk memantau dan memastikan dampak positifnya, serta menghadapi pertanggungjawaban atas pelaksanaannya.

Harus dipahami bahwa manajemen operasional pelayanan tidak hanya terbatas pada aspek teknis dan prosedural semata, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan emosional. Pelayanan yang efektif harus mampu membangun hubungan yang positif antara penyedia pelayanan dan pengguna pelayanan, sehingga terjadi interaksi yang saling pengertian dan saling mendukung. Komunikasi yang efektif, empati, serta sikap pelayanan yang ramah juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna pelayanan. Ini sejalan dengan ajaran Al-Quran yang menekankan pentingnya berkolaborasi dalam melakukan perbuatan baik dan beribadah kepada Allah.

Pada konteks Penelitian ini, penting untuk menyoroti bahwa manajemen operasional pelayanan SIM Keliling tidak hanya bergantung pada teknisnya saja, melainkan juga pada bagaimana hubungan antara petugas SIM Keliling dan masyarakat. Hal ini berkaitan erat dengan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi dari pihak penyedia pelayanan. Menonjolkan kemampuan ini menjadi kunci dalam membedakan pelayanan yang biasa dengan pelayanan yang unggul. Implementasi dan promosi

---

<sup>2</sup>Efriani Dinastirev.Org, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling Di Kota Pekanbaru," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2020, h 12.



pelayanan unggul ini tidak hanya melibatkan keterampilan teknis, tetapi juga perilaku, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.<sup>3</sup>

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar tertentu yang ditetapkan untuk mengukur kualitas layanan tersebut. Standar pelayanan berperan sebagai pedoman bagi penyelenggara layanan publik dalam menjalankan tugasnya serta sebagai acuan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan. Standar ini merupakan kewajiban dan janji yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat, dengan tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur secara objektif.

Adanya standar pelayanan, diharapkan penyelenggara layanan dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat. Standar ini juga menjadi dasar untuk meningkatkan mutu layanan publik secara berkelanjutan, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat yang optimal dari layanan yang diberikan. Selain itu, standar pelayanan juga memberikan kejelasan bagi masyarakat tentang apa yang dapat mereka harapkan dari penyelenggara layanan, serta memberikan dasar untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara layanan dalam memenuhi standar tersebut. Dengan demikian, standar pelayanan merupakan instrumen penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kenyataannya, masih terdapat banyak kendala dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah, sehingga seringkali tidak memuaskan masyarakat dan belum mencapai standar pelayanan publik yang baik sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Kepuasan masyarakat

---

<sup>3</sup>Adwi Apsari, "Efektivitas Pelayanan Publik Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Dalam Pelayanan SIM Online Di Kota Tarakan - 2020," *Universitas Muhammadiyah Makassar*, 2020, h 28.

dalam menerima pelayanan dapat terwujud jika harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik. Jika masyarakat tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara, hal ini menandakan bahwa pelayanan tersebut tidak efektif dan tidak efisien.

Perpanjangan SIM secara online, pemohon hanya perlu mengisi berbagai data yang dibutuhkan, mulai dari nomor SIM, foto KTP, foto SIM asli, Pas foto, hingga melakukan verifikasi hasil tes kesehatan dan psikologi. Lalu untuk proses pembayarannya, saat ini baru bisa menggunakan metode pembayaran virtual account BNI. Bila seluruh tahapan telah dilakukan, maka pemohon mendapatkan SIM tersebut dengan 3 cara. Yaitu, mengambil sendiri di kantor Satpas, diwakilkan orang lain dengan surat kuasa, atau menggunakan jasa pengiriman Kantor Pos.

Layanan SIM keliling di Pinrang telah menjadi solusi yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan adanya SIM keliling, proses perpanjangan SIM menjadi lebih mudah dan praktis karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Satpas. Ini memberikan kemudahan akses bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas. Selain itu, layanan ini juga memberikan alternatif pembayaran yang lebih fleksibel dengan adanya metode pembayaran virtual account BNI. Dengan demikian, SIM keliling tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam proses perpanjangan SIM, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang memanfaatkannya.

Selain itu daerah-daerah terpencil seringkali mengalami kesulitan akses terhadap layanan publik, termasuk layanan SIM. Hal ini dapat disebabkan oleh jarak yang jauh dari pusat administrasi atau keterbatasan sarana transportasi. Oleh karena itu, Penelitian tentang manajemen operasional program SIM Keliling menjadi relevan

untuk memahami bagaimana pelayanan ini dapat diatur secara efektif untuk mencakup sebanyak mungkin wilayah, sambil tetap mempertahankan Standar kualitas yang tinggi. Program SIM Keliling hadir sebagai solusi untuk mengatasi kendala geografis ini. Dengan mengirimkan petugas pelayanan langsung ke rumah-rumah penduduk, program ini mengatasi masalah aksesibilitas yang disebabkan oleh jarak. Selain itu, program SIM Keliling juga dapat membantu mengurangi hambatan birokratis yang sering dihadapi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dengan adanya petugas yang datang langsung ke lokasi, proses pelayanan menjadi lebih efisien dan mengurangi potensi kesalahan dalam pengurusan dokumen dalam QS. Al-Maidah/4: ayat 2:

أَمِّينَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْحَرَامَ الشَّهْرَ وَلَا اللَّهُ شَعَابِرَ تُحْلُوا لَا أَمْنُوا الدِّينَ يَأْيَهَا  
يَجْرِمَنَّكُمْ ۖ وَلَا فَاصْطَادُوا حَلَلْتُمْ ۖ وَإِذْ وَرِضْوَانًا رَبَّهُمْ مِّنْ فَضْلًا يَبْتَغُونَ الْحَرَامَ الْبَيْتَ  
وَلَا وَالتَّقْوَىٰ الْبِرِّ عَلَىٰ وَتَعَاوَنُوا تَعْتَدُوا أَنْ الْحَرَامَ الْمَسْجِدِ عَنِ صَدُوكُمْ أَنْ قَوْمِ شَنَا  
الْعِقَابِ شَدِيدُ اللَّهِ ۖ إِنَّ اللَّهَ ۖ وَاتَّقُوا وَالْعُدْوَانَ الْإِثْمَ عَلَىٰ تَعَاوَنُوا

Terjemahnya:

*Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*<sup>4</sup>

Allah swt. menekankan pentingnya tolong-menolong dalam kebaikan dan ketakwaan serta mencegah tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. Ini adalah panggilan untuk berperan aktif dalam memberikan pelayanan yang baik kepada sesama.

<sup>4</sup>Kementerian Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019), h 38.

Pada upaya mewujudkan pelayanan terbaik, kita harus menonjolkan berbagai aspek, seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Penonjolan kemampuan ini adalah kunci dalam membedakan antara pelayanan biasa dan pelayanan prima. Mengimplementasikan dan mendorong pelayanan prima tidak hanya berkaitan dengan keterampilan teknis, tetapi juga tentang bagaimana kita bersikap, berpenampilan, bertindak, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.<sup>5</sup> Pelayanan terbaik tidak hanya sekali jalan, tetapi harus terus-menerus ditingkatkan. Ini mengimplikasikan bahwa organisasi harus berkomitmen untuk terus memperbaiki dan mengembangkan cara mereka memberikan pelayanan demi mencapai pelayanan prima.

Polres Kabupaten Pinrang adalah salah satu lembaga pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang menjadi wajib pajak. SAMSAT dapat dianggap sebagai bagian integral dari birokrasi karena perannya yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Tugas utama SAMSAT adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat yang menggunakan layanan mereka, terutama dalam hal pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).<sup>6</sup>

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Polres kabupaten Pinrang, penulis menemukan masalah terkait dengan Manajemen Operasional dan aksesibilitas pelayanan SIM. Salah satu masalah yang terungkap adalah kurangnya ketersediaan layanan SIM Keliling, terutama di daerah-daerah terpencil yang sulit dijangkau oleh

---

<sup>5</sup>M Yulita, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling Di Kota Pekanbaru," *UIN Riau*, 2019, h 70.

<sup>6</sup>E Haryanto, "Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Polsek Kabupaten Pinrang Manado," *Urnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen*, 2013, h 28.

masyarakat. Hal ini menimbulkan kendala bagi individu yang tinggal di wilayah tersebut untuk memperoleh layanan perpanjangan SIM dengan mudah dan cepat. Selain itu, dalam pengamatan, juga terlihat adanya keluhan terkait waktu tunggu yang panjang dan prosedur yang rumit saat mengurus perpanjangan SIM di Polres Kabupaten Pinrang, mengindikasikan adanya potensi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan SIM di tingkat lokal.

Pemilihan judul "Manajemen Operasional pada Program Pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang" didasarkan pada beberapa pertimbangan yang relevan. Pertama, judul ini mencerminkan fokus Penelitian yang tertuju pada aspek manajemen operasional dari program SIM Keliling di tingkat lokal, yakni di Kabupaten Pinrang. Kedua, dengan memilih judul ini, Standar ingin menyoroti pentingnya efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan SIM Keliling. Ketiga, judul ini juga menggarisbawahi urgensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, yang menjadi tujuan utama dari program SIM Keliling tersebut.

Penelitian akan difokuskan pada analisis mendalam tentang bagaimana manajemen operasional dari program SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang dijalankan, termasuk proses-proses, strategi, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Analisis ini akan mencakup berbagai aspek, mulai dari efektivitas distribusi layanan hingga efisiensi dalam penggunaan sumber daya yang tersedia. Selain itu, Penelitian juga akan mengeksplorasi bagaimana program ini memberikan dampak terhadap kepuasan dan kebutuhan masyarakat, serta upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan secara keseluruhan.

Penelitian ini diharapkan dapat ditemukan berbagai temuan yang berguna bagi pengembangan program SIM Keliling di Kabupaten Pinrang. Temuan-temuan tersebut diharapkan dapat menjadi landasan untuk perbaikan dan inovasi dalam manajemen operasional program, sehingga program ini dapat memberikan dampak yang lebih positif dan signifikan bagi masyarakat. Selain itu, Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pihak terkait, termasuk pemerintah daerah dan instansi terkait, dalam upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan publik di daerah tersebut.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang Penelitian pada studi kasus mengenai "Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang" Penelitian ini mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang?
2. Bagaimana Model Pelayanan yang Diterapkan dalam Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang
2. Untuk mengetahui Bagaimana Model Pelayanan yang Diterapkan dalam Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres

Kabupaten Pinrang.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dapat menyajikan manfaat secara teoritis maupun praktis, penjelasannya sebagai berikut:

##### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memiliki beberapa kegunaan teoritis yang dapat menjadi sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, antara lain:

- a. **Kontribusi pada Pemahaman tentang Efektivitas Pelayanan:** Penelitian ini menggali dan menganalisis efektivitas pelayanan dalam konteks program SIM Keliling di POLRES. Hasil Penelitian akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan dalam skenario ini dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini akan membantu memperkaya pemahaman kita tentang bagaimana pelayanan publik dapat ditingkatkan.
- b. **Pengayaan Literatur Akademik:** Hasil Penelitian ini akan berkontribusi pada literatur akademik terkait pelayanan publik dan administrasi kependudukan. Temuan-temuan baru yang dihasilkan akan menjadi tambahan penting dalam literatur, yang dapat dijadikan referensi oleh Standar dan akademisi dalam mengembangkan teori dan konsep terkait efektivitas pelayanan serta program SIM Keliling.
- c. **Dasar Pengetahuan untuk Perumusan Kebijakan:** Temuan dari Penelitian ini akan memberikan dasar pengetahuan yang kuat untuk perumusan kebijakan dan perbaikan pelayanan publik. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas program SIM Keliling, pihak-

pihak terkait, seperti Polres Kabupaten Pinrang, dapat mengidentifikasi area perbaikan yang spesifik dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

## 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini juga memiliki kegunaan praktis yang dapat memberikan manfaat langsung dalam implementasi program Jemput Bola di Polres Kabupaten Pinrang, antara lain:

### a. Rekomendasi dan Masukan untuk Perbaikan Program

Hasil Penelitian ini akan memberikan standar mendalam tentang aspek-aspek yang mempengaruhi efektivitas layanan SIM Keliling. Rekomendasi dan masukan yang diberikan dalam Penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan program SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang. Ini dapat mencakup perbaikan dalam prosedur operasional, alokasi sumber daya, pelatihan petugas, atau bahkan implementasi teknologi yang lebih canggih.

### b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat

Polres Kabupaten Pinrang dapat memanfaatkan temuan dan rekomendasi dari Penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIM Keliling yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini termasuk peningkatan efisiensi proses pelayanan, akurasi administrasi, dan pembentukan lingkungan pelayanan yang lebih ramah bagi pengguna layanan.

### c. Memberikan Pemahaman kepada Masyarakat tentang Program SIM Keliling

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan program SIM Keliling kepada masyarakat. Dengan



memahami manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh program ini, diharapkan masyarakat akan lebih terlibat dalam program SIM Keliling. Hal ini dapat membantu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kendaraan bermotor dan mendukung upaya mereka untuk mengakses layanan dengan lebih mudah.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Pada tahap ini, Penelitian-Penelitian yang relevan dan berkesinambungan dengan Penelitian yang akan dilakukan dijelaskan sebagai bagian dari upaya menelaah hasil-hasil Penelitian terkait dengan objek Penelitian yang akan dilaksanakan. Tinjauan Penelitian yang relevan akan membantu Standar untuk mengetahui hal-hal yang telah diteliti atau dibahas oleh Standar, serta untuk menghindari pembahasan yang berulang. Dalam konteks Penelitian Standar tentang efektivitas pelayanan dalam meningkatkan program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Pinrang, terdapat beberapa Penelitian yang relevan dan berhubungan. Berikut adalah penjelasan serupa dengan penjelasan sebelumnya:

1. Inna Birahmatika Mawadah, *“Analisis Penerapan Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Mataram.”*<sup>7</sup> Dalam Penelitian dilakukan analisis terhadap efektivitas dan kontribusi dari layanan SIM Keliling, Samsat Drive Thru, dan E-Samsat terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Dengan menggunakan metode deskriptif dan data sekunder dari Kantor Bersama Samsat Kota Mataram, Penelitian ini menemukan bahwa layanan tersebut efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat. Meskipun demikian, kontribusi langsung dari layanan

---

<sup>7</sup>Inna Birahmatika Mawadah, *“Analisis Penerapan Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Mataram,” Skripsi Thesis, STIE YKPN. (2023).*

tersebut terhadap peningkatan jumlah pajak yang diterima masih tergolong rendah, menunjukkan bahwa perlu adanya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kontribusi tersebut.

Kedua Penelitian memiliki kesamaan dalam fokusnya yang terpusat pada analisis efektivitas layanan SIM Keliling. Baik Penelitian tentang manajemen operasional pada program pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang maupun Penelitian yang disebutkan memiliki tujuan umum yang sejalan dalam memahami sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Metode Penelitian deskriptif dipilih oleh kedua Penelitian, dan keduanya mengandalkan data sekunder untuk memberikan wawasan tentang kinerja layanan SIM Keliling.

Meskipun keduanya fokus pada layanan SIM Keliling, terdapat perbedaan signifikan dalam lokasi dan lingkup Penelitian. Penelitian yang Anda lakukan difokuskan pada Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang, sementara Penelitian yang disebutkan berlokasi di wilayah Taman Bungkul Surabaya. Variabel yang diteliti dalam kedua Penelitian mungkin berbeda sesuai dengan konteks dan tujuan Penelitian yang berbeda pula. Selain itu, hasil temuan dari kedua Penelitian juga mungkin berbeda, dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik yang ada di masing-masing lokasi Penelitian.

2. Hanandita Andhyka, dengan judul "*Kualitas pelayanan perpanjangan sim (Surat izin mengemudi) keliling di Polantas Surabaya (studi di wilayah taman Bungkul Surabaya)*".<sup>8</sup> Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, Penelitian ini meneliti

---

<sup>8</sup>Hanandita Andhyka, "Kualitas Pelayanan Perpanjangan Sim (Surat Izin Mengemudi) Keliling Di Polantas Surabaya (Studi Di Wilayah Taman Bungkul Surabaya)," *Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur*, 2014.

fenomena yang terjadi selama proses layanan tersebut. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan penekanan pada variabel tunggal, yaitu pelayanan SIM keliling di wilayah tersebut. Hasil Penelitian menyoroti beberapa aspek kunci, termasuk kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, dan kenyamanan. Temuan menunjukkan bahwa prosedur, pemahaman, dan pelaksanaan pelayanan SIM keliling telah berjalan dengan baik, tanpa kesulitan yang signifikan bagi para pemohon. Meskipun demikian, masih ada kekurangan terkait fasilitas kenyamanan seperti kursi dan meja tulis yang belum memadai menurut beberapa pemohon.

Persamaan antara Penelitian Hanandita Andhyka tentang kualitas pelayanan perpanjangan SIM keliling di Polantas Surabaya dan Penelitian tentang manajemen operasional pada program pelayanan SIM keliling di Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang terletak pada fokus keduanya terhadap evaluasi dan perbaikan pelayanan publik. Kedua Penelitian mengambil pendekatan deskriptif dalam mengumpulkan data dan menganalisis keadaan pelayanan yang ada di lapangan, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, perbedaan signifikan terletak pada lokasi dan ruang lingkup Penelitian. Hanandita Andhyka meneliti kualitas layanan SIM keliling di Polantas Surabaya, khususnya di wilayah Taman Bungkul Surabaya, sedangkan Penelitian tentang manajemen operasional SIM keliling di Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang difokuskan pada wilayah kabupaten tersebut. Selain itu, Penelitian tentang manajemen operasional juga cenderung mengeksplorasi aspek-aspek manajemen yang mungkin tidak diteliti secara mendalam dalam

Penelitian sebelumnya, seperti efisiensi penggunaan sumber daya, strategi pengorganisasian, dan perbaikan proses operasional secara keseluruhan.

## **B. Tinjauan Teori**

Dalam suatu Penelitian, teori memiliki peranan penting karena dapat digunakan untuk menjawab, menyelesaikan dan memecahkan masalah yang terjadi dalam Penelitian, dan mengkaji lebih dalam masalah yang terjadi, maka dalam Penelitian ini teori yang digunakan adalah teori-teori yang berkesinambungan dengan judul, berikut penjabaran teori-teori yang digunakan untuk menganalisis.

### **1. Teori Manajemen**

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, management, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>9</sup> Sedangkan dikutip oleh Wibowo yang dikemukakan oleh para ahli, di antaranya. Stoner dan Freeman mengartikan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengawasi pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan dengan jelas.<sup>10</sup>

Robert Kritiner mendefinisikan manajemen sebagai proses bekerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang dinamis. Proses ini menekankan penggunaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien.<sup>11</sup> Definisi lain dari manajemen adalah kekuatan penggerak yang

---

<sup>9</sup>M. Munir dan Wahyu lahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2006) h. 9.

<sup>10</sup>Wibowo, *Manajemen Perubahan Edisi Ketiga*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), h.. 9

<sup>11</sup>M. Munir dan Wahyu lahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2006) h.

bertanggung jawab atas keberhasilan dan kegagalan suatu usaha, serta usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui kerjasama dengan orang lain. Secara keseluruhan, definisi manajemen tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Ketatalaksanaan proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran tertentu.
- b. Kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.
- c. Seluruh perbuatan menggerakkan sekelompok orang dan menggerakkan fasilitas dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Kesimpulan dari rumusan di atas, bahwa manajemen merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Manajemen memiliki tujuan-tujuan tertentu dan bersifat tidak berwujud. Usahanya adalah mencapai hasil-hasil spesifik yang biasanya dinyatakan dalam bentuk sasaran-sasaran. Upaya kelompok mendukung pencapaian tujuan spesifik tersebut. Manajemen dianggap tidak berwujud karena tidak bisa dilihat secara langsung, tetapi hasilnya dapat dirasakan, seperti output pekerjaan yang memadai, kepuasan pribadi, serta produk dan layanan yang lebih baik.<sup>12</sup>

Sangat jelas bahwa manajemen adalah sistem yang melibatkan seluruh

---

<sup>12</sup>George R. Terry, Prinsip-Prinsip Manajemen, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), h. 10.

potensi dan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan. Manajemen tidak hanya merupakan proses, tetapi juga seni dalam memimpin dan menggerakkan orang lain. Oleh karena itu, seorang manajer harus memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggerakkan orang-orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan. Hal ini tidak mudah, karena menggerakkan manusia merupakan tugas yang kompleks.

a. Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara yang satu dengan. Lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan. George R. Terry, mengemukakan ada empat fungsi manajemen yaitu, perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*). Keempat fungsi manajemen ini terkenal dengan singkatan POAC.<sup>13</sup> Adapun penjelasan dari keempat fungsi manajemen tersebut adalah sebagai berikut:

a) Perencanaan (*planning*)

Menurut Henry Fayol, seorang ahli manajemen dari Amerika, perencanaan adalah suatu bentuk prediksi terhadap apa yang akan terjadi di masa depan serta persiapan untuk menghadapi masa tersebut. Sementara itu, James S.F. Store mendefinisikan perencanaan sebagai proses menyusun rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>George R. Terry, Prinsip-Prinsip Manajemen, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), h.18.

<sup>14</sup>M. Munir dan Wahyu lahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2006) h.

Perencanaan merupakan usaha sadar dan pengambilan keputusan yang telah diperhitungkan dengan matang mengenai apa yang akan dilakukan di masa depan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Oleh karena itu, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, perencanaan harus disusun terlebih dahulu.<sup>15</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa tujuan dan perencanaan memiliki hubungan yang erat. Perencanaan tidak dapat dibuat sebelum tujuan itu ada atau telah ditetapkan. Perencanaan dibuat agar tujuan dapat dicapai. Begitu juga dengan usaha dakwah Islam, yang mencakup aspek-aspek yang sangat luas, hanya dapat berlangsung dengan persiapan dan perencanaan yang matang.

b) Pengorganisasian (Organizing).

Pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, serta wewenang dan tanggung jawab sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan utuh dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimiliki, dan lingkungan yang melingkupinya.<sup>16</sup>

Fungsi pengorganisasian atau pembagian kerja memiliki hubungan erat dengan fungsi perencanaan, karena pengorganisasian juga harus direncanakan. Pengorganisasian dapat diartikan sebagai penentuan pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan

---

<sup>15</sup>Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajemen*. (Jakarta Bumi Aksara, 2005), h. 36.

<sup>16</sup>Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajemen*. (Jakarta Bumi Aksara, 2005), h. 60.



pembagian kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen, serta penentuan hubungan antar mereka. Fungsi pengorganisasian ini bagi pimpinan organisasi mencakup penentuan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Kegiatan-kegiatan tersebut dikelompokkan dalam bagian-bagian yang dipimpin oleh manajer, yang kemudian diberi wewenang untuk dilaksanakan oleh individu-individu yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka.

Dalam konteks dakwah, pengorganisasian memiliki arti penting karena mempermudah pelaksanaan rencana dakwah. Kegiatan dakwah dibagi-bagi menjadi tugas-tugas yang terperinci dan diarahkan kepada beberapa orang pelaksana. Detailisasi tugas-tugas dakwah ini juga memudahkan distribusi tugas kepada para pelaksana.

c) Pelaksanaan (*Actuating*)

*Actuating* adalah peran dalam memotivasi dan mengarahkan pekerjaan agar sesuai dengan tujuan organisasi. Ini berfungsi sebagai implementasi langsung dari rencana, yang berbeda dari perencanaan (*planning*) dan pengorganisasian (*organizing*). Dalam konteks organisasi, *actuating* mengubah rencana menjadi tindakan nyata.

d) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah proses pemeriksaan untuk memastikan bahwa apa yang terjadi sesuai dengan rencana, instruksi, dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Dalam konteks dakwah, pengawasan juga berarti memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan dakwah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan dari pengawasan bukan hanya untuk

menemukan kesalahan, tetapi juga untuk mencegah atau memperbaiki ketidaksesuaian antara pelaksanaan kegiatan dengan rencana yang telah ditetapkan.

Pengertian pengawasan sebagai kegiatan ini juga mencakup identifikasi dini terhadap penyimpangan dan hambatan, serta melakukan koreksi agar tujuan dapat tercapai dengan lancar. Fungsi ini penting karena dapat memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan menghasilkan hasil sesuai yang diharapkan.

Secara keseluruhan, pengawasan adalah fungsi manajemen terakhir yang dilakukan karena melalui pengawasan, hasil yang telah dicapai dapat diukur sejauh mana kesesuaiannya dengan rencana yang telah ditetapkan.

## **2. Teori Pelayanan Berbasis Nilai (*Value-Based Service Theory*)**

Teori Pelayanan Berbasis Nilai (*Value-Based Service Theory*) adalah sebuah konsep yang menitikberatkan pada pentingnya penghargaan dan manfaat yang diterima oleh pengguna layanan (pelanggan) sebagai hasil dari pelayanan yang diberikan. Dalam konteks Penelitian saya tentang Efektivitas Pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang, teori ini relevan karena fokusnya pada bagaimana pelanggan mengevaluasi pelayanan berdasarkan nilai-nilai yang mereka terima, baik itu nilai fungsional (seperti kemudahan dalam proses perpanjangan SIM) maupun nilai emosional (seperti pengalaman pelanggan selama berinteraksi dengan petugas SIM Keliling).<sup>17</sup> Teori ini juga mengasumsikan bahwa nilai yang dihargai oleh pelanggan dapat bervariasi.

---

<sup>17</sup>H Prasetyo, "Pembaharuan Hukum Perjanjian Sportentertainment Berbasis Nilai Keadilan," *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2017, h 27.

Beberapa pelanggan mungkin lebih fokus pada aspek fungsional, seperti kecepatan dalam proses perpanjangan SIM, sementara yang lain mungkin lebih memperhatikan aspek emosional, seperti kenyamanan dan keramahan dalam berinteraksi dengan petugas. Oleh karena itu, asumsi ini mencerminkan keragaman preferensi dan ekspektasi pelanggan.

Teori Pelayanan Berbasis Nilai (*Value-Based Service Theory*) memberikan penekanan yang sangat penting dalam Penelitian saya karena menekankan bahwa pemahaman dan pemenuhan nilai-nilai yang diinginkan oleh pengguna layanan adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, Penelitian saya berfokus pada bagaimana pemahaman terhadap nilai-nilai yang diinginkan oleh pelanggan dalam konteks layanan SIM Keliling dapat menjadi faktor penentu dalam menilai efektivitas pelayanan tersebut.

Dalam kerangka pemikiran Pemasaran Jasa Dominan yang didefinisikan oleh Vargo dan Lusch, teori ini menekankan pentingnya nilai yang dihasilkan melalui interaksi dan kolaborasi antara penyedia layanan (Polres Kabupaten Pinrang) dan pelanggan.<sup>18</sup> Hal ini sejalan dengan Penelitian saya yang mencoba mengubah fokus dari sekadar proses perpanjangan SIM menjadi pemahaman bahwa layanan SIM Keliling adalah sebuah proses interaktif dan kolaboratif antara penyedia layanan dan pelanggan. Dalam konteks Penelitian saya, keberhasilan layanan akan dinilai oleh sejauh mana layanan tersebut mampu menciptakan nilai yang relevan dan bermakna bagi pelanggan. Dengan mengadopsi pendekatan Teori Pelayanan Berbasis Nilai ini, Penelitian saya

---

<sup>18</sup>Nur Zainuddin, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perdana Swalayan Medan (Studi Kasus Tentang Produk Dan Pelayanan Berbasis Nilai-Nilai Syariah)," *UIN Sumatera Utara*, 2016, h 40.

berusaha untuk memahami dan meningkatkan efektivitas layanan SIM Keliling dengan fokus pada pemenuhan nilai-nilai yang diinginkan oleh pelanggan serta kualitas interaksi antara petugas SIM Keliling dan pelanggan.

Pelayanan tidak hanya berarti menyediakan produk atau layanan kepada pelanggan, tetapi juga melibatkan interaksi yang saling menguntungkan antara penyedia pelayanan dan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan nilai-nilai sebagai berikut:

a) Nilai Sosial

Dimensi ini mencakup aspek-aspek sosial dan hubungan yang terbentuk dalam pelayanan. Dalam konteks SIM Keliling, ini mencakup interaksi antara pelanggan dan petugas SIM Keliling, norma sosial yang berkaitan dengan layanan SIM, keadilan dalam proses perpanjangan SIM, dan dukungan sosial yang diberikan oleh petugas.

b) Nilai Epistemic

Ini merujuk pada pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh oleh pelanggan melalui pelayanan. Dalam Penelitian Standar, hal ini bisa berarti sejauh mana pelanggan merasa mendapatkan peningkatan pengetahuan tentang proses perpanjangan SIM, pengalaman yang bermanfaat selama proses tersebut, dan sejauh mana petugas SIM Keliling dapat membantu dalam memecahkan masalah yang mungkin muncul.<sup>19</sup>

Maka dengan mempertimbangkan keempat dimensi ini, Penelitian Standar dapat memberikan wawasan tentang bagaimana meningkatkan efektivitas

---

<sup>19</sup>Nur Zainuddin, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perdana Swalayan Medan (Studi Kasus Tentang Produk Dan Pelayanan Berbasis Nilai-Nilai Syariah).," *Masters Thesis, Pascasarjana UIN Sumatera Utara.*, 2016, h 30.

pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang dengan memahami dan memenuhi nilai-nilai yang diinginkan oleh pelanggan, menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan, dan memperkuat hubungan antara pelanggan dan petugas SIM Keliling.

Secara keseluruhan, Teori Pelayanan Berbasis Nilai menekankan pentingnya memahami preferensi dan kebutuhan yang berbeda-beda dari setiap pelanggan. Melalui pemahaman yang baik terhadap nilai-nilai ini, penyedia layanan dapat merancang pelayanan yang relevan, menarik, dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Dalam merancang pelayanan yang efektif, empat dimensi penting harus diperhatikan, yaitu nilai fungsional, nilai emosional, nilai sosial, dan nilai epistemic. Dengan mempertimbangkan keempat dimensi ini, penyedia layanan dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan, membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Pada konteks Penelitian tentang Manajemen Operasional Pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang, pemahaman terhadap nilai-nilai yang diinginkan oleh pelanggan sangat relevan. Dengan memahami preferensi pelanggan terkait dengan nilai-nilai fungsional, emosional, sosial, dan epistemic, Polres Kabupaten Pinrang dapat meningkatkan kualitas pelayanan SIM Keliling, menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik, dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Ini akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan potensi loyalitas jangka panjang terhadap layanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang.

a. Aspek Penting pada Teori Pelayanan Berbasis Nilai

Selain empat dimensi penting yang telah dijelaskan sebelumnya, ada beberapa aspek lain yang memiliki relevansi dalam Teori Pelayanan Berbasis Nilai:

1) Personalisasi

Setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan preferensi yang unik. Oleh karena itu, personalisasi pelayanan sangat penting. Polres Kabupaten Pinrang dalam program SIM Keliling dapat memanfaatkan data pelanggan dan pengenalan individual untuk menyesuaikan pelayanan sesuai dengan karakteristik dan keinginan pelanggan.

2) Komunikasi Efektif

Komunikasi yang efektif antara Polres Kabupaten Pinrang dan pelanggan menjadi kunci dalam memahami dan mengkomunikasikan nilai-nilai pelayanan SIM Keliling. Komunikasi yang jelas, terbuka, dan responsif membantu membangun hubungan yang kuat serta memastikan pemahaman yang sama tentang ekspektasi dan harapan.

3) Pengelolaan Harapan

Polres Kabupaten Pinrang perlu memahami harapan pelanggan dan kemampuan mereka untuk memenuhi harapan tersebut. Pengelolaan harapan yang jujur dan realistis adalah hal penting. Komunikasi yang transparan tentang apa yang dapat diharapkan oleh pelanggan membantu menciptakan pengalaman yang positif.

4) Peningkatan Berkelanjutan

Teori Pelayanan Berbasis Nilai menekankan pentingnya inovasi dan peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan. Polres Kabupaten

Pinrang dapat terus berinovasi dan mengembangkan program SIM Keliling mereka untuk tetap relevan dengan perubahan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Melalui evaluasi yang berkelanjutan, perbaikan, dan inovasi, Polres Kabupaten Pinrang dapat memastikan bahwa mereka terus memberikan nilai tambah yang lebih baik kepada pelanggan.<sup>20</sup>

Kesimpulan ini menekankan pentingnya memperhatikan kebutuhan pelanggan secara personal, menjalin komunikasi yang efektif, mengelola harapan dengan baik, dan berkomitmen pada peningkatan berkelanjutan untuk menciptakan nilai dalam pelayanan. Dengan menerapkan pendekatan ini, Polres Kabupaten Pinrang dalam program SIM Keliling dapat memberikan pengalaman yang memuaskan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

Teori Pelayanan Berbasis Nilai menekankan empat aspek penting dalam menciptakan nilai dalam pelayanan, yaitu personalisasi, komunikasi efektif, pengelolaan harapan, dan peningkatan berkelanjutan. Personalisasi mengacu pada pentingnya memahami dan merespons kebutuhan unik pelanggan. Dalam konteks SIM Keliling, Polres Kabupaten Pinrang perlu mengenali preferensi dan kebutuhan individu setiap pelanggan untuk memberikan pelayanan yang sesuai.<sup>21</sup>

Komunikasi efektif berperan dalam memahami harapan pelanggan dan membangun hubungan yang kuat. Dalam program SIM Keliling, komunikasi

---

<sup>20</sup>Oktaviani dan Setyahrambang Elkasaki, "Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Bandung", *Jurnal Caraka Prabu*, 2021, h 50.

<sup>21</sup>Yusriando, "Rekonstruksi Tanggung Jawab Pemerintah Di Bidang Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Berbasis Nilai Keadilan Bermartabat.", *Doctoral Thesis, Universitas Islam Sultan Agung.*, 2019, h 50.

yang jelas dan responsif akan membantu pelanggan memahami proses perpanjangan SIM dengan baik. Pengelolaan harapan yang baik adalah kunci keberhasilan. Polres Kabupaten Pinrang harus memahami dan mengelola harapan pelanggan dengan jujur dan realistis, sehingga pelanggan tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam pendekatan berbasis nilai, penyedia layanan, seperti Polres Kabupaten Pinrang, harus menawarkan manfaat yang relevan dan bernilai bagi pelanggan. Pemahaman yang mendalam tentang preferensi dan kebutuhan pelanggan akan membantu dalam menyesuaikan pelayanan agar sesuai dengan harapan mereka. Misalnya, pelayanan yang memprioritaskan kualitas produk atau layanan yang tinggi akan menciptakan kesan positif tentang pelayanan yang diberikan.

Pemahaman yang baik terhadap preferensi dan kebutuhan pelanggan serta nilai-nilai yang mereka anut akan membantu Polres Kabupaten Pinrang dalam merancang pelayanan SIM Keliling yang relevan, menarik, dan mampu memenuhi harapan pelanggan dengan lebih baik, meningkatkan kepuasan, dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

### **3. Teori Pelayanan Berbasis Islami**

Pelayanan dalam pStandarngan Islam merujuk pada tindakan pemberian bantuan, dukungan, atau perhatian kepada sesama manusia yang didasarkan pada nilai-nilai agama Islam. Ini melibatkan tindakan memberikan manfaat, kebaikan, atau pertolongan kepada individu atau masyarakat secara umum. Pelayanan dalam



Islam harus dilakukan dengan niat yang tulus, penuh keikhlasan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip moral serta etika Islam.<sup>22</sup>

Pelayanan dalam pStandarngan Islam mencakup berbagai aspek kehidupan, seperti memberikan bantuan kepada yang membutuhkan, berbagi dengan yang kurang beruntung, memberikan pendidikan dan bimbingan kepada yang memerlukan, serta melakukan tindakan amal sosial seperti zakat dan sedekah. Pelayanan ini harus dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab, keadilan, dan kemurahan hati.

Selain itu, pelayanan dalam Islam juga mencakup aspek kepemimpinan yang adil, pengayoman terhadap yang lemah, dan kewajiban untuk memastikan keadilan sosial dalam masyarakat. Prinsip-prinsip etika seperti jujur, kejujuran, kebaikan hati, dan kasih sayang sangat penting dalam pelayanan dalam pStandarngan Islam.

Pelayanan dalam Islam bukan hanya tindakan fisik, tetapi juga mencakup komponen moral dan spiritual. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus dilakukan dengan niat yang tulus, tanpa mengharapkan balasan atau pujian, dan sebagai bentuk ibadah kepada Allah Swt. Dengan demikian, pelayanan dalam standar Islam tidak hanya menciptakan manfaat fisik bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan kedekatan diri dengan Tuhan.

#### a. Karakteristik Pelayanan Islam

Dalam pandangan Islam, pelayanan memiliki beberapa karakteristik yang dapat dijadikan pedoman, antara lain:<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup>Annas, "Manajemen Peserta Didik Berbasis Kecerdasan Spiritual Pendidikan Islam," *AN TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2017, h 60.

<sup>23</sup>Prasetyo dan Anoraga, "Motivasi Kerja Islam Dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 2015, h 17.

- 1) Jujur: Pelayanan dalam Islam menekankan sikap jujur, yang mencakup tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ada fakta, tidak berkhianat, dan selalu menepati janji. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip Al-Qur'an.
- 2) Bertanggung Jawab dan Terpercaya (*Al-Amanah*): Pelayan dalam Islam selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya dalam menjalankan tugasnya, termasuk dalam konteks bisnis.
- 3) Tidak Menipu (*Al-Kadzib*): Pelayan dalam Islam tidak boleh menipu. Rasulullah SAW juga mengajarkan untuk tidak melakukan penipuan dalam praktek bisnis dan dagang.
- 4) Menepati Janji dan Tidak Curang: Pelayan dalam Islam selalu menepati janji, baik kepada pelanggan maupun sesama pebisnis, dan tidak melakukan kecurangan.
- 5) Melayani dengan Rendah Hati (*Khidmah*): Sikap melayani dalam Islam mencakup ramah tamah, sopan santun, murah senyum, serta sikap rendah hati, namun tetap bertanggung jawab.
- 6) Tidak Melupakan Akhirat: Dalam menjalankan bisnis, pelayan dalam Islam tidak boleh terlalu sibuk mencari keuntungan materi hingga melupakan keuntungan akhirat. Mereka tetap menjalankan kewajiban agama, seperti menjalankan shalat.

Pada konteks ini, karakteristik-karakteristik ini dapat menjadi standar untuk mengkaji manajemen operasional pada program SIM keliling dengan perspektif nilai-nilai Islam. Misalnya, sejauh mana program ini mencerminkan

prinsip-prinsip kejujuran, tanggung jawab, dan tidak melakukan penipuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Etika dalam pelayanan Islami

Penulis Abdalla Hanafy dan Hamid Salam menguraikan etika pelayanan Islami dalam konteks bisnis sebagai berikut:<sup>24</sup>

- 1) Etika untuk selalu menyampaikan yang benar: Ini menekankan pentingnya kejujuran dalam segala aspek bisnis. Menyampaikan informasi yang benar kepada pelanggan, mitra bisnis, dan pihak terkait lainnya adalah prinsip utama.
- 2) Etika untuk selalu dapat dipercaya: Ini mengacu pada pentingnya membangun kepercayaan dengan pelanggan dan mitra bisnis. Dalam Islam, kepercayaan adalah nilai inti, dan bisnis harus dilakukan dengan integritas dan kejujuran.
- 3) Etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas: Ikhlas berarti melakukan sesuatu dengan tulus, tanpa motivasi yang bercampur aduk. Dalam bisnis Islami, tindakan-tindakan harus dilakukan untuk kebaikan bersama dan untuk mencapai tujuan yang benar, bukan hanya demi keuntungan pribadi.
- 4) Etika persaudaraan: Ini menggarisbawahi pentingnya kerjasama dan solidaritas dalam bisnis. Semua pihak terlibat dalam bisnis harus dianggap sebagai saudara dan harus mendukung satu sama lain.
- 5) Penguasaan ilmu pengetahuan: Ini mencerminkan pentingnya memiliki

---

<sup>24</sup>Mukarom dan Laksana, "Membangun Pelayanan Publik Yang Baik: Studi Literatur Tentang Karakteristik, Komponen, Dan Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Publik*, 2016, h 30.

pengetahuan yang memadai dalam bisnis. Dalam Islam, mencari ilmu pengetahuan dianjurkan, dan penguasaan ilmu pengetahuan diperlukan untuk membuat keputusan yang bijak dalam bisnis.

- 6) Etika keadilan: Keadilan adalah prinsip utama dalam Islam. Dalam bisnis, setiap orang harus diperlakukan dengan adil dan setiap transaksi harus adil bagi semua pihak yang terlibat.

Jadi, etika pelayanan Islami dalam bisnis mencakup prinsip-prinsip seperti kejujuran, kepercayaan, ikhlas, persaudaraan, pengetahuan, dan keadilan. Mematuhi etika ini diharapkan akan membantu dalam mencapai kesuksesan dalam bisnis, sambil menjaga integritas dan nilai-nilai Islam.

#### c. Dimensi Pelayanan Perspektif Islam

Pelayanan dalam standar Islam memiliki dimensi yang sangat penting dalam etika dan praktik kehidupan sehari-hari umat Muslim. Berikut adalah beberapa poin utama terkait pelayanan dalam standar Islam:<sup>25</sup>

- 1) Kesucian Niat: Pelayanan dalam Islam harus dimulai dengan niat yang tulus dan suci. Tujuan utama pelayanan adalah untuk mendekatkan diri kepada Allah dan memberikan manfaat kepada sesama, bukan untuk mencari pujian atau keuntungan pribadi.
- 2) Keadilan: Pelayanan dalam Islam harus adil dan setara. Semua individu, tanpa memandang status sosial, ekonomi, atau etnis, harus diperlakukan dengan adil dan sama dalam pelayanan.
- 3) Kemurahan Hati: Kemurahan hati (kasih sayang) adalah nilai penting dalam pelayanan Islam. Mengasihani orang yang membutuhkan,

---

<sup>25</sup>S Sauri, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur," *UIN Malang*, 2016, h 32.

memberikan bantuan kepada yang lemah, dan berbagi dengan yang kurang beruntung adalah bagian integral dari pelayanan dalam Islam.

- 4) Kepedulian Sosial: Islam mengajarkan pentingnya peduli terhadap kebutuhan sosial dan membantu yang membutuhkan. Pelayanan dalam bentuk amal sosial seperti sedekah, zakat, dan wakaf adalah bagian penting dari praktik keagamaan.
- 5) Kemurahan Sikap: Pelayanan dalam Islam harus dilakukan dengan sikap yang baik, sopan santun, dan penuh kasih sayang. Menggunakan bahasa yang lembut dan sopan serta berinteraksi dengan kesopanan adalah bagian dari pelayanan yang baik.
- 6) Tanggung Jawab dan Amanah: Setiap individu dalam pelayanan Islam harus bertanggung jawab terhadap tugas dan amanah yang diberikan kepadanya. Memenuhi kewajiban dengan baik adalah bentuk ibadah.
- 7) Kejujuran dan Ketepatan: Pelayanan dalam Islam harus didasarkan pada kejujuran dan ketepatan. Tidak ada tempat untuk penipuan, pemalsuan, atau perilaku tidak etis dalam pelayanan.
- 8) Kerja Keras dan Kualitas: Islam mendorong individu untuk bekerja keras dan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik.
- 9) Kepatuhan Terhadap Hukum: Pelayanan dalam Islam harus selaras dengan hukum-hukum Islam (Syariah). Ini mencakup hal-hal seperti larangan riba dan prinsip-prinsip etika Islam lainnya.
- 10) Penghormatan terhadap Hak Asasi Manusia: Pelayanan dalam Islam harus menghormati hak asasi manusia, termasuk hak atas kebebasan beragama, pendapat, dan keadilan.

Pemahaman ini tentang pelayanan dalam standar Islam menjadi standar bagi banyak organisasi dan individu Muslim dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mencerminkan prinsip-prinsip etis dan moral Islam yang kuat yang menjadi pedoman dalam berperilaku dan berinteraksi dengan sesama. Menurut para pemasar dalam menciptakan pelayanan perlu memperhatikan elemen-elemen pelayanan sebagai berikut:

1) *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan baik apabila dalam perjanjian telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen.

2) *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan professional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuannya.

3) *Assurance* (kepastian/jaminan)

Pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta tanggap terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap tanggap, sopan santun dan Kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen pada perusahaan penyedia jasa.

4) *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana satu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## **C. Tinjauan Konseptual**

### **1. Manajemen Operasional Pelayanan**

#### **a. Manajemen Operasional**

##### **1) Pengertian Manajemen Operasional**

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa maupun manufaktur senantiasa melakukan proses-proses transformasi di setiap aktivitas operasinya. Barang dan jasa tersebut dapat dibeli atau dikonsumsi dalam jumlah yang beraneka ragam dan bentuk yang bermacam-macam. Hal ini didukung oleh kegiatan produksi atau operasi yang mengubah input seperti sumber daya menjadi output yaitu barang yang memiliki nilai tambah setelah melalui proses untuk menambah nilai kegunaan barang atau jasa. Melaksanakan produksi dalam suatu perusahaan, diperlukan manajemen yang berguna untuk menerapkan keputusan-keputusan dalam upaya pengaturan dan pengoordinasian penggunaan sumber daya dari kegiatan produksi yang dikenal sebagai manajemen produksi atau manajemen operasi.

Beberapa ahli mendefinisikan manajemen operasi atau produksi kedalam pengertian yang umum. Seperti yang dikemukakan oleh Rusdiana, manajemen operasi adalah Proses pencapaian tujuan organisasi melalui

pengarahan dan pengendalian serangkaian kegiatan yang menggunakan sumber-sumber daya yang dimiliki untuk mengubah input menjadi output barang dan jasa.

Manajemen operasional adalah suatu proses yang berkesinambungan dan efektif dalam menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan.<sup>26</sup>

Manajemen operasional ialah sebuah serangkaian kegiatan yang menghasilkan sebuah nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah suatu input menjadi output.<sup>27</sup> Manajemen operasional ialah sebuah sistem manajemen atau serangkaian proses dalam suatu pembuatan produk atau penyediaan jasa.<sup>28</sup>

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional yaitu pengelolaan penggunaan semua faktor produksi yang ada menjadi berbagai macam produk barang atau jasa.

- 2) Tujuan Manajemen Operasional
  - a) *Efficiency* (meningkatkan efisiensi)

Untuk meningkatkan efisiensi dalam perusahaan yaitu dengan memaksimalkan output barang dan jasa dengan input sumberdaya minimal.

- b) *Productivity* (meningkatkan efektivitas)

---

<sup>26</sup>Herjanto, E. “*Manajemen Operasi*”, edisi tiga.( Jakarta: PT. Grasindo Indonesia. 2008).

<sup>27</sup>Heizer, Jay dan Barry Render. *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 4.

<sup>28</sup>Stevenson, William J. dan Sum Chee Choung. *Manajemen Operasi Prespektif ASIA*, Edisi 9, Buku 2. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2014).



Untuk meningkatkan efektivitas dalam perusahaan dengan memproduksi barang dan jasa yang tepat dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

c) *Economy* (mengurangi biaya)

Untuk mengurangi biaya dalam kegiatan perusahaan yaitu dengan meminimalkan biaya produksi barang dan jasa yang akan dibuat.

d) *Quality* (meningkatkan kualitas)

Untuk meningkatkan kualitas didalam perusahaan dengan memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan standard an kualitas yang ditentukan.

e) *Reduced processing time* (mengurangi waktu proses produksi)

Untuk meminimalkan waktu yang terbuang sia-sia pada proses produksi dengan mengontrol waktu dan memanfaatkan semaksimal mungkin waktu yang digunakan ke dalam aktifitas lain.<sup>29</sup>

3) Fungsi Manajemen Operasional

Fungsi manajemen operasi terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penelaahan (*analysis*), dan pengawasan atau pengendalian (*controlling*).<sup>30</sup>

a) Perencanaan

Perencanaan meliputi seluruh kegiatan mulai dari penentuan jenis barang atau jasa yang akan dibuat, perencanaan pengadaan dan penanganan (*procurement and handling*) sumberdaya-sumberdaya yang akan diolah, penentuan jumlah dan jenis serta penataan letak (*layout*)

<sup>29</sup>Wahjono, Wahjono. "Peran Manajemen Operasional dalam Menunjang Keberlangsungan Kegiatan Perusahaan." *Jurnal Ilmiah Infokam* 17.2 (2021), h. 116.

<sup>30</sup>Rochmah, Siti. *Buku Ajar Manajemen Operasi 1*. Penerbit NEM, 2022, h. 3-4.

mesin-mesin dan peralatan yang akan digunakan, penentuan cirri-ciri dan sifat-sifat yang harus dimiliki oleh barang atau jasa yang bersangkutan sudah harus siap untuk dipasarkan. Dalam kegiatan perencanaan, perencana harus menetapkan sasaran-sasaran (*objectives*) perusahaan, termasuk berbagai kebijakan dan aturan yang harus diikuti di dalam pencapaian sasaran tersebut.

b) Pengorganisasian

Pengorganisasian meliputi seluruh kegiatan penentuan jumlah dan jenis sumberdaya manusia yang dibutuhkan untuk melaksanakan setiap kegiatan, termasuk keahlian terendah yang harus dimiliki oleh setiap orang yang akan ditugaskan untuk menangani satu jenis kegiatan tertentu. Pengorganisasian ini juga meliputi penentuan susunan organisasi, yaitu penentuan hubungan antara. Setiap orang dengan orang-orang lainnya di dalam organisasi. Susunan organisasi ini akan mengatur arah keterangan (*information*) di antara setiap orang atau bagian di dalam organisasi, dan dengan susunan organisasi ini juga akan jelas wewenang dan hak setiap orang.

c) Penelaahan

Penelaahan (*analysis*) meliputi seluruh kegiatan untuk mendapatkan keterangan tentang setiap kegiatan yang dilaksanakan didalam kegiatan operasi dan produksi. Penelaahan ini akan membantu pemimpin untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan seluruh kegiatan dari segala sisi yang pada gilirannya akan berguna di dalam pengambilan putusan tentang perlu tidaknya suatu kegiatan diteruskan, atau perlu

tidaknya cara pelaksanaan kegiatan itu disempurnakan atau diubah. Hasil penelaahan ini adalah perbaikan-perbaikan di mana berbagai keterangan yang diperoleh akan menjadi masukan bagi fungsi-fungsi perencanaan dan pengawasan.

d) Pengawasan

Pengawasan meliputi seluruh kegiatan yang dimaksudkan untuk mengarahkan dan menjamin agar berbagai kegiatan yang sudah dan sedang dilaksanakan itu sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Salah satu hal yang harus diperiksa adalah apakah barang atau jasa yang dibuat sudah memenuhi syarat-syarat yang sudah ditetapkan di dalam perencanaan. Hal ini dilakukan melalui pemeriksaan (*inspection*). Jika penyimpangan sudah terjadi, maka penyesuaian harus dilakukan. Jika sudah memenuhi syarat, kegiatan berikutnya dapat dilaksanakan. Kegiatan pengawasan ini dapat berhasil dan bermanfaat apabila dibantu oleh umpan balik keterangan yang baik, yang gunanya adalah untuk membantu menemukan sumber masalah serta merumuskan tindakan-tindakan perbaikan yang diperlukan.

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat dijelaskan sebagai proses memenuhi kebutuhan orang lain melalui tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh individu atau mesin secara langsung. Pelayanan juga memiliki peran kunci dalam mencapai keberhasilan dalam berbagai jenis usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Selain itu, pelayanan melibatkan serangkaian tindakan atau kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu dengan individu lainnya atau

mesin secara fisik, dan tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pemahaman ini sejalan dengan pStandarngan S. Lukman dan Moenir yang menggambarkan pelayanan sebagai rangkaian tindakan atau kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu atau mesin dengan individu lainnya.<sup>31</sup>

Moenir dikutip pada skripsi M ilyas mengungkapkan bahwa pelayanan memiliki beberapa karakteristik utama:

- 1) Kemudahan dalam Pengurusan Kepentingan: Pelayanan harus cepat dan tanpa hambatan dalam memproses kepentingan pelanggan.
- 2) Pemberian Pelayanan yang Wajar: Pelayanan seharusnya diberikan tanpa disertai permintaan atau tindakan meminta sesuatu kepada pihak yang memberikan pelayanan dengan alasan apapun.
- 3) Perlakuan yang Sama untuk Semua: Semua pelanggan seharusnya mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan, tanpa ada pilih kasih, dan aturan serta prosedur harus diterapkan secara konsisten.
- 4) Keterbukaan dan Kejujuran: Pihak yang memberikan pelayanan harus transparan dan jujur. Jika ada masalah dalam pemberian pelayanan, masalah tersebut seharusnya dikemukakan secara terus terang.<sup>32</sup>

Pelayanan harus mampu memenuhi semua keinginan dan harapan pelanggan sebagai komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas,

---

<sup>31</sup>MZ Ilyas, “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Disatuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resort Kota Besar Makassar,” *Universitas Hasanuddin*, 2021, h 28.

<sup>32</sup>MZ Ilyas, “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Disatuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resort Kota Besar Makassar,” *Universitas Hasanuddin*, 2021, h 20.

karena pelayanan adalah aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan orang lain atau pihak yang membutuhkan.

Ketika menilai keberhasilan pelayanan SIM keliling, dapat diukur dengan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan 5 komponen Standar pelayanan, dan sejauh mana pemohon SIM merasa puas dengan pelayanan tersebut. Keberhasilan ini juga dapat ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas SIM keliling.

Pelayanan SIM keliling melibatkan serangkaian kegiatan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemohon SIM, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan ini mencakup berbagai tindakan, mulai dari memberikan informasi tentang prosedur perpanjangan SIM hingga proses pembayaran. Komunikasi yang efektif antara petugas SIM keliling dan pemohon sangat penting dalam memastikan pemahaman yang sama tentang proses perpanjangan SIM.<sup>33</sup>

Secara keseluruhan, pelayanan SIM keliling adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemohon SIM dengan cara yang efektif, efisien, dan memuaskan. Dalam konteks Penelitian ini, penting untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan SIM keliling memenuhi Standar pelayanan dan sejauh mana pemohon SIM merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup>MZ Ilyas, "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Disatuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resort Kota Besar Makassar," *Universitas Hasanuddin*, 2021, h 23.

<sup>34</sup>Mukarom dan Laksana, "Membangun Pelayanan Publik Yang Baik: Studi Literatur Tentang Karakteristik, Komponen, Dan Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Publik*, 2016, h 102.

Pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah suatu patokan yang harus diikuti dalam penyelenggaraan layanan publik. Standar ini diperlukan untuk memberikan kepastian kepada penerima layanan dan pemberi layanan dalam menjalankan proses layanan publik. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2004, Standar pelayanan setidaknya mencakup elemen-elemen berikut:

### a) Prosedur Pelayanan

Standar ini mencakup prosedur yang harus diikuti baik oleh petugas yang memberikan layanan maupun oleh penerima layanan. Ini termasuk tahapan-tahapan yang harus dilalui, formulir yang harus diisi, serta persyaratan dan dokumen yang diperlukan dalam proses pemberian layanan. Standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemberian layanan berlangsung dengan sistematis dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### b) Waktu Penyelesaian

Standar ini menetapkan waktu maksimal yang diperbolehkan untuk menyelesaikan suatu permohonan atau pelayanan. Misalnya, jika seseorang mengajukan permohonan paspor, Standar waktu penyelesaian dapat ditetapkan dalam beberapa hari kerja. Hal ini penting agar penerima layanan memiliki ekspektasi yang jelas tentang kapan mereka akan menerima layanan tersebut.

c) Biaya Pelayanan

Standar ini mencakup biaya atau tarif yang terkait dengan pelayanan yang diberikan. Biaya ini harus dijelaskan secara rinci, termasuk perincian biaya-biaya tambahan jika ada. Dengan demikian, penerima layanan dapat mengetahui dengan pasti berapa biaya yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan layanan tersebut.

d) Produk Pelayanan

Ini mengacu pada hasil pelayanan yang akan diterima oleh penerima layanan. Misalnya, jika seseorang mengajukan permohonan izin usaha, produk pelayanannya mungkin berupa izin usaha yang sah. Standar ini memastikan bahwa penerima layanan menerima produk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Saran dan Prasarana

Standar ini mencakup aspek sarana dan prasarana yang tersedia dalam proses pemberian layanan. Sarana seperti tempat pelayanan, peralatan yang digunakan, dan prasarana pendukung lainnya harus memadai untuk memastikan bahwa layanan dapat berjalan dengan lancar. Ini juga mencakup aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan fasilitas yang nyaman bagi masyarakat.

f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Standar ini mengacu pada kompetensi dan kualifikasi petugas yang memberikan layanan. Petugas harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas. Standar ini membantu memastikan bahwa

penerima layanan berinteraksi dengan petugas yang kompeten dan profesional.<sup>35</sup>

Maka dengan mematuhi Standar pelayanan yang telah ditetapkan, diharapkan pelayanan public dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan dapat di standarkan bagi publik. Hal ini juga membantu membangun kepercayaan public terhadap penyelenggaraan layanan publik.

### 3. SIM Keliling

SIM Keliling adalah sebuah inovasi dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terkait, khususnya yang berhubungan dengan administrasi kendaraan bermotor, seperti Surat Izin Mengemudi (SIM). Konsep ini telah diterapkan di banyak negara, termasuk Indonesia, sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen penting terkait kendaraan mereka.

#### a. Landasan Hukum Tentang Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat izin mengemudi (SIM) adalah dokumen resmi yang sangat penting bagi masyarakat. Dalam konteks regulasi pemerintah Indonesia, terdapat sejumlah undang-undang dan keputusan yang mengatur mengenai SIM.<sup>36</sup>

- a) Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003: Keputusan ini mengklasifikasikan SIM sebagai salah satu jenis pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh publik. Hal ini mengukuhkan

---

<sup>35</sup>MZ Ilyas, “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Disatuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resort Kota Besar Makassar,” *Universitas Hasanuddin*, 2021, h 27-28.

<sup>36</sup>Undang-Undang Nomor RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan undang-undang.



status SIM sebagai dokumen resmi yang diperlukan dalam berbagai aktivitas berkendara di jalan raya.

- b) Undang-undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan undang-undang ini mengatur berbagai aspek terkait lalu lintas dan kendaraan bermotor di Indonesia.<sup>37</sup> Bagian yang terkait dengan SIM adalah Bab VIII yang membahas mengemudi, dengan ketentuan-ketentuan ini, SIM menjadi dokumen yang memiliki dasar hukum kuat dan menjadi instrumen yang mengatur serta mengawasi keamanan dan kepatuhan pengemudi di jalan raya Indonesia.

b. Karakteristik Utama SIM Keliling

Karakteristik utama SIM Keliling, penting untuk memahami konteksnya. SIM Keliling adalah sebuah program pelayanan publik yang berfokus pada pemberian layanan administrasi terkait Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat. Program ini memiliki beberapa karakteristik utama yang membedakannya dari metode pelayanan SIM konvensional di kantor SIM pusat. Berikut adalah uraian penjelasan karakteristik utama SIM Keliling:

a) Pelayanan di Lokasi Terdekat

SIM Keliling membawa fasilitas pelayanan administrasi SIM ke lokasi-lokasi yang strategis, seperti pasar tradisional, pusat perbelanjaan, atau daerah-daerah yang jauh dari pusat perkotaan. Hal

---

<sup>37</sup>MZ Ilyas, "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Disatuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resort Kota Besar Makassar," *Universitas Hasanuddin*, 2021, h 35-36.

ini dimaksudkan untuk memberikan akses yang lebih mudah kepada masyarakat, terutama yang tinggal di daerah terpencil.

b) Kemudahan Akses

Layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat yang sulit atau tidak mampu mengunjungi kantor SIM pusat yang mungkin berjarak jauh dari tempat tinggal mereka. Sim Keliling dapat menjadi solusi bagi masyarakat yang tidak memiliki sarana transportasi yang memadai.

c) Pelayanan Berkala

Layanan SIM Keliling umumnya dijadwalkan secara berkala, seperti mingguan atau bulanan, dan lokasinya dirotasi untuk mencakup berbagai daerah. Jadwal dan lokasi pelayanan biasanya diumumkan sebelumnya, sehingga masyarakat dapat merencanakan kunjungan mereka.

d) Pembuatan SIM dan Layanan Terkait

SIM Keliling tidak hanya mengurus pembuatan SIM baru, tetapi juga perpanjangan SIM yang sudah habis masa berlakunya. Selain itu, beberapa layanan terkait, seperti pembuatan SIM internasional atau perubahan data pada SIM, juga dapat tersedia.<sup>38</sup>

Maka dengan mempertimbangkan penjelasan pendukung ini, dapat dilihat bahwa Sim Keliling memiliki dampak positif yang signifikan pada masyarakat dan keselamatan berkendara secara keseluruhan. Ini adalah langkah yang progresif dalam penyediaan pelayanan publik yang

---

<sup>38</sup>E Efriani, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling Di Kota Pekanbaru," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2020, h 45.

mendukung inklusi sosial, kepatuhan hukum, dan efisiensi dalam administrasi SIM.

c. Manfaat Utama SIM Keliling

- a) Kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen SIM tanpa harus menghadiri kantor SIM pusat yang mungkin jauh atau sulit diakses.
- b) Peningkatan kepatuhan hukum dengan memberikan akses yang lebih mudah, Sim Keliling dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki SIM yang sah, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan hukum dalam berkendara.
- c) Penggunaan teknologi pada program SIM Keliling menggunakan teknologi modern, seperti sistem pencatatan data elektronik, yang dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan akurasi data.
- d) Selain pelayanan administratif, Sim Keliling juga dapat memberikan informasi dan penyuluhan kepada masyarakat tentang peraturan lalu lintas, keselamatan berkendara, dan hal-hal terkait dengan SIM.<sup>39</sup>

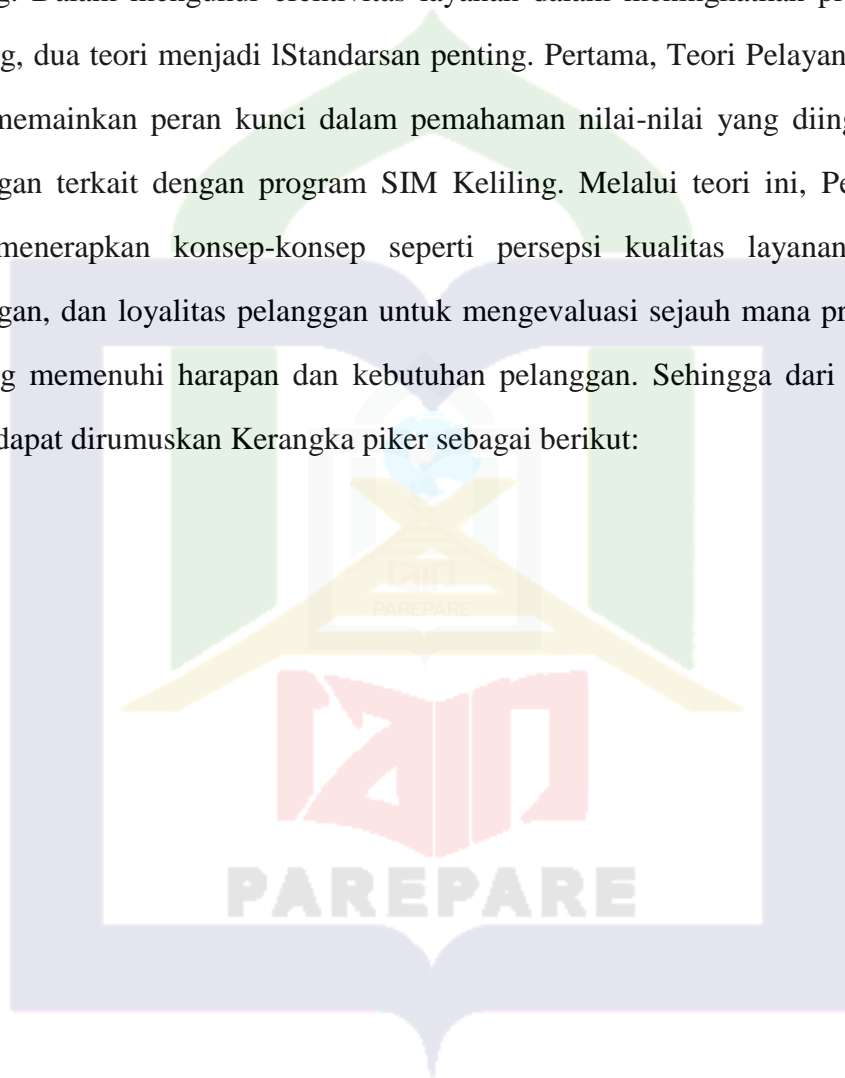
SIM Keliling adalah sebuah inovasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen penting SIM. Layanan ini mengusung prinsip kemudahan akses, pembuatan SIM, dan edukasi masyarakat. Sebagai bagian dari tinjauan konseptual dalam Penelitian Standar, Sim Keliling dapat menjadi fokus penting untuk memahami perbaikan layanan publik dan dampaknya terhadap kepatuhan hukum serta kesadaran masyarakat tentang peraturan berkendara.

---

<sup>39</sup>E Efriani, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling Di Kota Pekanbaru," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2020, h 41.

#### **D. Kerangka Pikir**

Penelitian ini berfokus pada peningkatan efektivitas layanan dalam program SIM Keliling yang diimplementasikan di Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang. Dalam mengukur efektivitas layanan dalam meningkatkan program SIM Keliling, dua teori menjadi IStandarsan penting. Pertama, Teori Pelayanan Berbasis Nilai memainkan peran kunci dalam pemahaman nilai-nilai yang diinginkan oleh pelanggan terkait dengan program SIM Keliling. Melalui teori ini, Penelitian ini akan menerapkan konsep-konsep seperti persepsi kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan untuk mengevaluasi sejauh mana program SIM Keliling memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Sehingga dari kedua teori diatas dapat dirumuskan Kerangka piker sebagai berikut:





*Gambar 1.1 Kerangka pikir*

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Model Pelayanan SIM keliling yang menjadi kerangka utama, yang programkan oleh Polres untuk memudahkan masyarakat. Sehingga menghasilkan suatu proses komunikasi antara individu dengan petugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dari program pelayanan SIM keliling inilah menghasilkan suatu rumusan masalah yang diteliti oleh peneliti yaitu Manajemen operasional pada pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang. Manajemen operasional ini dibutuhkan untuk membantu meningkatkan efisiensi, produktivitas, mengoptimalkan penggunaan sumber daya pada Polres Kabupaten Pinrang. Selama pelayanan SIM keliling di Polres Kabupaten

Pinrang berlangsung petugas menggunakan metode untuk pelayanan seperti, pelayanan berbasis nilai yang meliputi nilai sosial dan nilai epistemic , kemudian pelayanan berbasis islam yang meliputi realibility (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (kepastian/jaminan), dan empathy (empati). Metode yang digunakan oleh petugas ini berguna untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat tanpa harus pergi jauh dari rumah masyarakat.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah metode Penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan penafsiran data dalam bentuk narasi atau kata-kata. Contoh dari pengumpulan data dalam pendekatan ini adalah melalui wawancara dengan responden. Dengan menggunakan metode kualitatif, Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam objek Penelitian dan meng gambarkannya dalam bentuk deskripsi naratif.

Penelitian ini juga merupakan Penelitian lapangan (field research), yang berarti Penelitian dilakukan dengan melakukan observasi langsung terhadap objek Penelitian. Dalam hal ini, Standar akan terlibat secara langsung dalam pengamatan dan wawancara dengan subjek Penelitian untuk mendapatkan data yang komprehensif dan mendalam mengenai topik yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan Standar untuk memahami konteks dan dinamika yang terjadi dalam situasi lapangan terkait dengan program SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang. Alasan pemilihan lokasi ini sebagai tempat Penelitian adalah karena Polres Kabupaten Pinrang memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan terkait administrasi kependudukan di wilayah

tersebut. Mereka memiliki tanggung jawab untuk mengelola data kependudukan serta menyelenggarakan program-program seperti SIM Keliling.

Polres Kabupaten Pinrang merupakan tempat yang relevan untuk Penelitian ini karena menjadi lokasi pelaksanaan program SIM Keliling, yang menjadi fokus Penelitian. Melalui Penelitian ini, diharapkan dapat dipahami secara lebih mendalam tentang pelaksanaan program SIM Keliling dan bagaimana program tersebut dapat efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Pinrang.

## 2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan Penelitian ini ialah setelah proposal Penelitian telah diseminarkan serta telah mendapatkan surat izin Penelitian. Penelitian ini dilaksanakan selama  $\pm 2$  bulan.

## C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada evaluasi Manajemen Operasional program SIM Keliling yang dijalankan oleh Polres Kabupaten Pinrang. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana program Sim Keliling mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan dengan mengukur beberapa indikator kinerja program, seperti ketepatan sasaran program, efektivitas sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan kualitas pemantauan program.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami apakah program Sim Keliling sudah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, apakah informasi mengenai program sudah disosialisasikan secara memadai, sejauh mana tujuan program tercapai, dan apakah ada pemantauan yang memadai terhadap pelaksanaan program.



Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif kepada Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang. Rekomendasi ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan Manajemen Operasional program SIM Keliling secara keseluruhan, sehingga program ini dapat memberikan manfaat yang maksimal kepada masyarakat.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Pada Penelitian mengenai Manajemen Operasional Pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang, digunakan jenis data kualitatif yang terdiri dari informasi deskriptif dan kata-kata. Data kualitatif ini diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, data dapat berupa foto, rekaman suara, atau video.

##### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam Penelitian ini terdiri dari dua kategori utama, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari narasumber atau objek Penelitian, seperti petugas SIM Keliling, pengguna layanan SIM Keliling, atau staf terkait. Data primer memberikan wawasan langsung tentang bagaimana efektivitas program SIM Keliling ini dinilai oleh pemangku kepentingan.<sup>40</sup>

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya untuk tujuan Penelitian tertentu. Dalam konteks Penelitian

---

<sup>40</sup>Ardial, *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi* (Jakarta: PT BUMI AKSARA, 2014), h 30.

ini, data primer dikumpulkan melalui survei, wawancara, atau pengamatan langsung terhadap petugas SIM Keliling, pengguna layanan SIM Keliling, dan pihak terkait lainnya. Data primer ini memiliki nilai yang signifikan karena memberikan pemahaman mendalam tentang pelaksanaan program SIM Keliling.<sup>41</sup>

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam Penelitian ini adalah informasi yang telah dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan lain, namun dapat digunakan sebagai sumber pendukung dalam Penelitian. Jenis data sekunder yang dimanfaatkan mencakup laporan resmi dari Polres Kabupaten Pinrang, data statistik terkait jumlah pemohon SIM, studi terdahulu, dan data elektronik terkait program SIM Keliling. Penggunaan data sekunder bertujuan untuk memberikan konteks dan pembandingan dalam mengevaluasi Manajemen Operasional program SIM Keliling, namun perlu dilakukan verifikasi terhadap keStandaran dan relevansi data sekunder tersebut dalam konteks Penelitian ini.

### **E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Dalam Penelitian mengenai Manajemen Operasional Pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang, digunakan beberapa teknik pengumpulan dan pengolahan data. Berikut adalah penjelasan mengenai teknik-teknik tersebut:

1. Observasi

Teknik observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap kegiatan

---

<sup>41</sup>Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), h 42.

dan proses yang terjadi selama pelaksanaan program SIM Keliling. Dalam hal ini, Standar dapat mengamati secara langsung bagaimana layanan SIM Keliling dioperasikan, interaksi antara petugas SIM Keliling dan pengguna layanan, serta keseluruhan pelaksanaan program tersebut. Observasi dapat dilakukan dengan hadir langsung di lokasi pelayanan atau menggunakan alat seperti kamera atau rekaman video. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh data yang objektif mengenai pelaksanaan program secara nyata.

## 2. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan berbagai pihak terkait, seperti petugas SIM Keliling, pengguna layanan, dan pihak terkait dalam Polres Kabupaten Pinrang. Wawancara ini memungkinkan Standar untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang persepsi, pengalaman, dan pStandarngan mereka terkait dengan efektivitas program SIM Keliling. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon, sesuai dengan ketersediaan dan preferensi narasumber.<sup>42</sup>

Pada penelitian ini yang menjadi informan wawancara adalah petugas SIM keliling Polres Kabupaten Pinrang dan masyarakat yang telah mengikuti pelayanan SIM Keliling tersebut, berikut adalah daftar nama informan penelitian Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang:

**Tabel 3.1 Data Informan**

No	Nama Informan	Jabatan
1	Bripka Ramli	Petugas SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang

<sup>42</sup>Anshori dan Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1*. (Airlangga University Press, 2019), h 47.

2	Ipda Niswan, S.H	Petugas SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang
3	Ipda Irwan Asmadi BS.SE	Petugas SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang
4	Iptu Muh. Arif, S.H	Petugas SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang
5	Ruly	Masyarakat
6	Suhardi	Masyarakat
7	Hermawan	Masyarakat

### 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi melibatkan pengumpulan berbagai dokumen terkait program SIM Keliling, seperti laporan pelaksanaan program, data statistik, catatan-catatan tertulis, dan dokumen resmi lainnya dari Polres Kabupaten Pinrang. Dokumentasi ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan pembandingan dalam Penelitian. Selain itu, dokumen-dokumen ini juga dapat digunakan untuk menganalisis sejarah, perkembangan, dan pencapaian program SIM Keliling.

### F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah tahap penting dalam Penelitian yang melibatkan penyusunan, pengelompokan, dan pengkodean data yang telah terkumpul. Tujuannya adalah untuk memahami tema dan merumuskan kesimpulan berdasarkan data yang ada. Proses analisis data melibatkan pengorganisasian data ke dalam aspek, kategori, dan unit uraian dasar untuk kemudian menentukan tema Penelitian.

Analisis data memiliki peran penting dalam mengatur, mengurutkan, dan mengelompokkan data yang telah terhimpun, termasuk data dari catatan Penelitian, dokumentasi, dan berkas lainnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam Penelitian ini adalah model interaktif yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman. Proses analisis data ini terdiri dari tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi serta pemberian kesimpulan. Teknik analisis data model interaktif ini fokus pada upaya menyederhanakan data agar lebih mudah dipahami.<sup>43</sup>

Dalam Penelitian ini, analisis data akan mengacu pada teknik analisis data model interaktif oleh Miles dan Huberman, yang bertujuan untuk memahami lebih dalam efektivitas pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang. Tahap reduksi data akan membantu mengorganisir data yang telah dikumpulkan, tahap penyajian data akan memberikan gambaran visual yang jelas, dan tahap verifikasi serta pemberian kesimpulan akan membantu merumuskan hasil Penelitian dan menjawab pertanyaan Penelitian.<sup>44</sup> Dalam Penelitian ini, analisis data dibuat dengan mengacu pada teknik analisis data model interaktif oleh Miles dan Huberman yang dibagi atas tiga tahapan yang harus dilakukan yaitu:

#### 1. Reduksi Data

Tahap reduksi data merupakan proses awal dalam analisis data yang melibatkan pengorganisasian, penyederhanaan, dan pengkodean data yang telah dikumpulkan. Pada tahap ini, data-data yang telah terkumpul dari berbagai sumber akan diidentifikasi, dikategorikan, dan diorganisasi agar lebih mudah dikelola. Data-data yang relevan dengan Penelitian akan dipilih

---

<sup>43</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: CV Alfabeta, 2017), h 24.

<sup>44</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Dan Konstruktif.*, ed. Surypeneliti (Bandung: ALFABETA, 2020), h 31.

dan disusun sehingga dapat digunakan untuk tahap analisis lebih lanjut.<sup>45</sup>

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, tahap berikutnya adalah penyajian data. Data yang telah diorganisasi akan disajikan dalam bentuk yang lebih terstruktur, seperti tabel, grafik, atau diagram. Penyajian data ini bertujuan untuk membantu Standar dalam memahami pola-pola, hubungan, atau temuan awal yang muncul dari data. Data yang disajikan akan memberikan gambaran visual yang lebih jelas tentang fenomena yang diteliti.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ialah tahapan dari suatu aktivitas atas deskripsi yang lengkap. Hasil dari upaya menarik kesimpulan juga diverifikasi selama Penelitian diadakan. Hasil-hasil yang timbul dari data seharusnya diuji kebenaran dan ketetapan validitasnya terpercaya. Dalam bagian ini, Standar merumuskan sebuah rumusan proposisi, untuk selanjutnya dikerjakan dengan menganalisis secara berkelanjutan terkait data yang telah terhimpun. Proses berikutnya ialah membuat laporan hasil Penelitian yang mendetail dengan hasil Penelitian baru yang berbeda dari Penelitian yang telah ada.

---

<sup>45</sup>Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Dan Kualitatif* (Bandung: Tarsito, 2013), h 29.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah prasyarat untuk menjalankan atau mengoperasikan kendaraan bermesin dan berlaku selama lima tahun. Perpanjangan SIM perlu dilakukan guna mengetahui apakah skill pengemudi masih layak atau tidaknya. Permasalahan pelayanan SIM merupakan suatu masalah internal dalam hal pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini terkait dengan kompetensi SDM Polri, kualitas pelayanan belum optimal, SMK, SOP yang masih terbilang rumit, Penilaian berbasis SMK (Sistem Manajemen Kinerja) yang masih belum berjalan dengan baik serta lemahnya integritas petugas, menjadi berbagai hal yang harus terus menerus dibenahi dan diperbaiki dalam pelayanan SIM tersebut. Pelayanan SIM sendiri erat kaitannya dengan prosedural yang relatif rumit, karena banyak hal hal yang harus diurus, dari persyaratan administratif hingga tes uji tulis dan praktik. Terlebih di era globalisasi ini dengan kondisi persaingan yang ketat dan penuh tantangan, seluruh pelayanan diminta untuk diberikan sebaik baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat.

Pemberian pelayanan produk dan jasa adalah proses yang sistematis, terus menerus dan berkelanjutan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dalam rangka memberikan kepuasan pada konsumen. Bermula dari adanya suatu fakta bahwa manusia adalah makhluk yang mempunyai kebutuhan dan keinginan. Kebutuhan dan keinginan menciptakan suatu keadaan yang menyebabkan terciptanya suatu kegelisahan dalam diri manusia dalam memenuhinya. Pada akhirnya manusia

memutuskan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan. Polres Kabupaten Pinrang merupakan salah satu dari organisasi publik yang memegang hak monopoli dalam jasa pelayanan, mungkin dapat kita simpulkan kekecewaan masyarakat tidak terlalu merugikan karena bagaimanapun juga masyarakat tetap akan membutuhkannya. Tetapi hal ini jelas menyalahi aturan bagi organisasi publik tersebut untuk memberikan pelayanan yang baik, selain itu ketidakpuasan masyarakat akan meninggalkan kesan yang tidak baik pula, yang bila terakumulasi akan menciptakan citra yang buruk terhadap organisasi pemberi pelayanan.

Oleh karena Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang akan disajikan dan dianalisa dengan dua elemen dimensi, maka yang akan disajikan dan dianalisa yaitu sebagai berikut:

#### **1. Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang.**

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemerintah yang dijalankan. Oleh POLRI terutama yang bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Di dalam menjalankan tugasnya kepolisian menjalankan kegiatan pencegahan (*preventif*) dan penegakan hukum (*repressif*). Berikut hasil wawancara bersama petugas SIM keliling sebagai berikut:

Pertama-tama, kami ingin memastikan bahwa layanan SIM Keliling kami dapat membantu masyarakat dengan cara yang paling efektif. Setiap kali kami mengatur kehadiran SIM Keliling, kami fokus untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat, terutama yang tinggal di daerah



terpencil atau sulit dijangkau.<sup>46</sup>

Petugas Polsek yakin bahwa keberadaan SIM Keliling adalah salah satu langkah konkret kami dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Inisiatif ini tidak hanya tentang memberikan layanan, tetapi juga memberikan kemudahan bagi mereka yang mungkin menghadapi kesulitan dalam mengurus administrasi SIM di lokasi lain.

Dengan menghadirkan SIM Keliling, memberikan komitmen untuk menjembatani kesenjangan akses yang mungkin dialami oleh masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah terpencil atau jauh dari pusat layanan administratif. Hal ini juga merupakan bagian dari upaya kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperluas cakupan layanan ke seluruh wilayah yang membutuhkan.

Hal ini memberikan kepercayaan bahwa dengan menyediakan layanan ini secara mobile, Polres tidak hanya mempermudah proses pengurusan SIM, tetapi juga membangun kepercayaan dan memberikan solusi yang efektif bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administratif mereka. Berikut hasil wawancara bersama petugas SIM keliling sebagai berikut:

Kami percaya bahwa keberadaan SIM Keliling ini adalah upaya nyata kami untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Bukan hanya sekedar memberikan layanan, tetapi juga memberikan kemudahan bagi mereka yang mungkin memiliki kesulitan dalam mengurus administrasi SIM di tempat lain.<sup>47</sup>

Ini menjadi prioritas karena petugas menyadari bahwa akses terhadap

---

<sup>46</sup>Bripka Ramli, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

<sup>47</sup>Ipda Niswan, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

layanan administrasi seperti perpanjangan SIM sering kali menjadi tantangan bagi mereka yang tinggal di luar kota atau daerah terpencil. Dengan adanya layanan SIM Keliling, Polres berupaya mengatasi kendala ini dengan membawa pelayanan langsung ke lokasi mereka.

Tujuan Petugas bukan hanya untuk mempermudah proses pengurusan SIM, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memberikan akses lebih mudah dan nyaman terhadap layanan publik yang mereka butuhkan.

SIM Keliling Polres Pinrang adalah layanan yang diselenggarakan oleh Polres Kabupaten Pinrang di mana petugas dari Polres Pinrang membawa perlengkapan untuk melakukan layanan perpanjangan dan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara langsung ke lokasi tertentu dalam wilayah hukum Polres Pinrang. Layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi SIM tanpa harus datang ke kantor polisi secara langsung. Produk dari layanan SIM Keliling di Kabupaten Pinrang adalah layanan perpanjangan dan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara langsung di lokasi tertentu dalam wilayah hukum Polres Pinrang. Petugas SIM Keliling membawa perlengkapan dan peralatan yang diperlukan untuk melakukan proses administrasi seperti pengambilan foto, pencetakan SIM, dan validasi dokumen yang diperlukan. Layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus SIM tanpa harus datang ke kantor polisi secara langsung.<sup>48</sup> Berikut hasil wawancara bersama petugas SIM keliling sebagai berikut:

---

<sup>48</sup>Bripka Ramli, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

Jadi SIM keliling itu hanya diperuntukkan bagi yang mau perpanjangan SIM golongan A dengan C.<sup>49</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa SIM Keliling di Kabupaten Pinrang sementara ini hanya menyediakan layanan untuk perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Layanan ini dirancang untuk memudahkan masyarakat yang ingin memperpanjang SIM tanpa harus mengunjungi kantor polisi secara langsung, karena petugas SIM Keliling akan datang ke lokasi tertentu dalam wilayah hukum Polres Pinrang untuk melakukan proses perpanjangan.

SIM Keliling adalah layanan khusus dari kepolisian yang memfasilitasi proses pembuatan dan perpanjangan SIM dengan sistem bergerak di berbagai wilayah. Layanan ini mempermudah masyarakat untuk memperpanjang SIM sebelum jatuh tempo tanpa harus antri panjang. Jadwal layanan SIM Keliling biasanya berpindah-pindah dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Seringkali, pengguna kendaraan lupa memperpanjang SIM mereka. Tahukah Anda bahwa masa berlaku SIM adalah 5 tahun sejak diterbitkan? Perpanjangan harus dilakukan sebelum jatuh tempo, karena jika terlambat, Anda harus membuat SIM baru. Perpanjangan sebaiknya dilakukan minimal 14 hari sebelum jatuh tempo. Dengan waktu 14 hari tersebut, Anda tidak perlu khawatir jika ada kendala dalam proses perpanjangan, karena masih ada waktu yang cukup untuk menyelesaikan administrasi. Kini, untuk memperpanjang SIM, Anda tidak perlu repot ke Kantor Satpas. Anda bisa memanfaatkan layanan SIM Keliling yang khusus untuk memperpanjang SIM A dan SIM C.

---

<sup>49</sup>Ipda Muhammad Arif, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang. Berbagai perubahan langsung maupun tidak langsung berdampak terhadap pola pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian. Terutama dalam hal ini adalah Satuan Lalu Lintas kepada masyarakat yang dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan kepada pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai pengguna jasa seiring dengan semakin membaiknya pengertian pemohon SIM terhadap hak-haknya sebagai warga Negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah daerah. 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.

Alhamdulillah selama kami melayani masyarakat untuk kepuasannya, masyarakat senang karena kita mendatangi di kampungnya sehingga bisa pengurusan simnya tidak terlalu memakan waktu ke kota yaitu di kantor koreks.<sup>50</sup>

Dalam hal ini, manajemen operasional pada program pelayanan SIM keliling tersebut di lihat melalui fungsi manajemen operasional yang terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penelaahan (*analysis*), dan pengawasan atau pengendalian (*controlling*).

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah langkah awal dalam proses manajemen.

Rencana-rencana ini penting untuk mengarahkan organisasi kepada tujuan-

---

<sup>50</sup>Ipda Niswan, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

tujuannya dan menetapkan prosedur terbaik untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan melibatkan pendekatan terstruktur untuk menghadapi tantangan yang mungkin timbul di masa depan.

Perencanaan strategis yang cermat dan mempertimbangkan masa depan dengan tepat adalah salah satu aset penting bagi suatu organisasi atau lembaga dalam hal ini Polres Kabupaten Pinrang. Perencanaan dalam konteks ini mengacu pada upaya untuk merancang serangkaian kegiatan atau program yang akan dilaksanakan, serta menentukan detail dari program atau kegiatan yang direncanakan. Perencanaan jadwal SIM Keliling di Kabupaten Pinrang biasanya disusun berdasarkan kebutuhan dan pola permintaan masyarakat. Umumnya, jadwal ini ditentukan dengan memperhitungkan lokasi-lokasi strategis dan frekuensi kunjungan yang dibutuhkan untuk mencakup seluruh wilayah hukum Polres Pinrang secara efektif. Proses perencanaan jadwal ini juga mempertimbangkan faktor-faktor seperti waktu operasional yang optimal, jumlah petugas yang tersedia, serta koordinasi dengan pihak terkait untuk memastikan layanan dapat berjalan lancar dan efisien. Sama halnya yang dijelaskan pada hasil wawancara sebagai berikut:

Ya betul, masalah jadwal SIM keliling itu kita jadwalkan biasanya kalau wilayah Tiroang, kita petugas juga bergerak pada hari-hari waktu pasar, begitu pun juga di wilayah Duampanua, jadi kita mencari di mana keramaian untuk masyarakat, kita sampaikan pemerintah sempat untuk datang yang bagi yang mau perpanjangan SIMnya.<sup>51</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan daerah-daerah terpencil seringkali mengalami kesulitan akses terhadap layanan publik,

---

<sup>51</sup>Bripka Ramli, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

termasuk layanan SIM. Hal ini dapat disebabkan oleh jarak yang jauh dari pusat administrasi atau keterbatasan sarana transportasi. Oleh karena itu, Penelitian tentang manajemen operasional program SIM Keliling menjadi relevan untuk memahami bagaimana pelayanan ini dapat diatur secara efektif untuk mencakup sebanyak mungkin wilayah, sambil tetap mempertahankan Standar kualitas yang tinggi. Program SIM Keliling hadir sebagai solusi untuk mengatasi kendala geografis ini. Dengan mengirimkan petugas pelayanan langsung ke rumah-rumah penduduk, program ini mengatasi masalah aksesibilitas yang disebabkan oleh jarak. Selain itu, program SIM Keliling juga dapat membantu mengurangi hambatan birokratis yang sering dihadapi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Perencanaan pelayanan SIM keliling di Polres Kabupaten Pinrang didasarkan pada upaya untuk memberikan akses layanan yang mudah dan efisien kepada masyarakat. Ini melibatkan penyusunan jadwal rutin dan lokasi yang strategis untuk pelayanan SIM keliling, sehingga dapat mencakup area yang luas dan mencapai sebanyak mungkin penduduk. Selain itu, perencanaan juga mencakup pemilihan petugas yang terlatih dan kompeten untuk memberikan layanan yang baik serta memastikan semua peralatan dan dokumen yang diperlukan tersedia dengan baik sebelum kegiatan dimulai. Evaluasi berkala dilakukan untuk memastikan bahwa perencanaan tersebut tetap relevan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Untuk menjalankan program-program pelayanan SIM keliling dengan

efektif, penting untuk mengorganisir dan mengelompokkan komponen-komponen serta mengatur kegiatan secara terpadu sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Setiap unit di Kantor Polres merupakan bagian dari satu sistem yang terhubung baik secara vertikal maupun horizontal, yang semuanya berkontribusi menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Pengorganisasian pelayanan SIM keliling di Polres Kabupaten Pinrang dilakukan dengan cara menyusun dan mengatur berbagai komponen Perencanaan secara terpadu untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam layanan publik. Ini melibatkan:<sup>52</sup>

- a) Perencanaan: Menyusun rencana kegiatan dan program yang akan dilaksanakan, termasuk penentuan jadwal dan lokasi pelayanan SIM keliling.
- b) Penyusunan Tim: Membentuk tim yang terdiri dari petugas yang terlatih dan kompeten dalam memberikan layanan SIM kepada masyarakat.
- c) Koordinasi Internal: Memastikan koordinasi yang baik antara berbagai unit atau bagian di Polres yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan SIM keliling.
- d) Koordinasi Eksternal: Berkoordinasi dengan instansi terkait, seperti Samsat atau Dinas Perhubungan, untuk mendukung kelancaran proses administrasi dan teknis pelayanan SIM.
- e) Pelaksanaan: Melaksanakan pelayanan SIM keliling sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, termasuk proses administrasi, verifikasi

---

<sup>52</sup>Ipda Muhammad Arif, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

dokumen, dan penerbitan SIM.

- f) **Monitoring dan Evaluasi:** Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan untuk memastikan bahwa standar layanan terpenuhi dan untuk mengidentifikasi area-area perbaikan yang mungkin diperlukan.

Pengorganisasian ini bertujuan untuk memberikan pelayanan SIM yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada masyarakat Kabupaten Pinrang, serta untuk menjaga keamanan dan ketertiban dalam prosesnya. Pengorganisasian layanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang biasanya didasarkan pada struktur dan proses tertentu yang memfasilitasi penyelenggaraan layanan tersebut.

SIM Keliling biasanya diorganisasikan di bawah bagian atau unit tertentu di Polres Kabupaten Pinrang, seperti Bagian Lalu Lintas atau Bagian Administrasi. Di dalam unit ini, terdapat koordinator atau pemimpin yang bertanggung jawab atas koordinasi dan pelaksanaan kegiatan SIM keliling. Terdiri dari petugas polisi yang dilatih khusus untuk melaksanakan layanan SIM Keliling. Mereka bertanggung jawab untuk melakukan proses perpanjangan SIM, memberikan informasi kepada masyarakat, serta menjaga keamanan dan ketertiban saat layanan berlangsung.

Dengan pengorganisasian yang baik, SIM Keliling dapat beroperasi secara efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Pinrang dalam hal perpanjangan SIM secara mudah dan terjangkau.

- c. **Penelaahan (*Analysis*)**

Penelaahan pelayanan SIM keliling di Polres Kabupaten Pinrang



dilakukan dengan mengamati dan mengevaluasi berbagai aspek operasionalnya. Ini meliputi efisiensi waktu layanan, responsivitas petugas terhadap kebutuhan masyarakat, kepatuhan terhadap prosedur administrasi, serta kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan. Evaluasi juga mencakup penggunaan teknologi dan alat bantu, seperti komputer dan CCTV, untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berikut ini adalah hasil wawancara bersama salah satu pengguna layanan SIM keliling di Polres Kabupaten Pinrang adalah sebagai berikut:

Kualitas layanannya cukup baik. Petugasnya ramah dan membantu. Mereka menjelaskan dengan baik mengenai proses perpanjangan SIM dan memastikan semua dokumen terpenuhi. Layanan ini sangat membantu karena memudahkan masyarakat yang kesulitan untuk datang ke kantor polisi. Saya melihat banyak orang yang menggunakan layanan ini dengan antusias. Dan saya harapkan Mungkin bisa dipertimbangkan untuk meningkatkan frekuensi kunjungan SIM Keliling ke beberapa lokasi yang cukup ramai. Selain itu, lebih banyak sosialisasi mengenai keberadaan layanan ini juga akan membantu.<sup>53</sup>

Sama halnya yang dijelaskan oleh salah satu pengguna layanan SIM keliling di Polres Kabupaten Pinrang adalah sebagai berikut:

Saya merasa sedikit terbantu dengan adanya pelayanan ini karena menurut saya petugas memberikan penjelasan dengan baik sehingga saya yang sebagai pemula ini dan baru pertama kali mengikuti pelayanan tersebut merasa terbantu, begitu...<sup>54</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan

---

<sup>53</sup>Bapak Ruly, Wawancara, Masyarakat Pengguna Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

<sup>54</sup>Hermawan, Wawancara, Masyarakat Pengguna Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

pada perugas Polres pada layanan SIM keliling Kabupaten Pinrang memuaskan. Petugasnya bersikap ramah dan membantu masyarakat dalam memberikan penjelasan yang jelas mengenai proses perpanjangan SIM dan memastikan semua dokumen terpenuhi.. Lebih banyak sosialisasi tentang keberadaan layanan ini juga diharapkan dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat.

d. Pengawasan atau Pengendalian (*Controlling*)

Menurut prinsip pembagian tugas, pemberian wewenang, dan tanggung jawab, Polres Kabupaten Pinrang harus secara konsisten melakukan pengendalian terhadap setiap kegiatan yang dilaksanakan. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya penyimpangan yang berpotensi merusak mekanisme organisasi, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai tanpa hambatan yang signifikan.

Oleh karena itu, Polres Kabupaten Pinrang perlu terus memantau dan mengawasi setiap kegiatan atau pelaksanaan program agar masalah-masalah yang dapat menghambat operasional organisasi dapat dideteksi sejak dini. Hal ini memungkinkan langkah-langkah perbaikan dapat segera diambil untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Selain itu, melalui tindakan monitoring tersebut, Polres juga dapat melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja, untuk memperoleh kepercayaan dan pengembangan yang lebih baik di masa mendatang. Seperti yang dijelaskan dalam hasil wawancara bapak, sebagai berikut:

Kami melakukan pengawasan dengan mengatur jadwal kunjungan secara terencana sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Setiap petugas dilengkapi dengan daftar verifikasi dan formulir yang harus diisi

setiap kali ada permintaan perpanjangan SIM. Kami juga melakukan pemeriksaan berkala terhadap dokumen dan perlengkapan teknis seperti printer dan kamera. Evaluasi pun dilakukan secara rutin setelah setiap kunjungan dengan memeriksa kepatuhan terhadap SOP dan standar pelayanan. Kami juga mengumpulkan umpan balik dari masyarakat untuk menilai kepuasan mereka terhadap layanan yang kami berikan. Hasil evaluasi ini digunakan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan SIM Keliling di masa mendatang.<sup>55</sup>

Pengawasan terhadap layanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang dilakukan secara rutin dan sistematis. Ini mencakup monitoring langsung terhadap pelaksanaan pelayanan oleh petugas, evaluasi terhadap kecepatan dan ketepatan layanan kepada masyarakat, serta pemeriksaan terhadap kelengkapan administrasi dan prosedur yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pelayanan SIM Keliling berjalan efisien, transparan, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat pengguna layanan.

Layanan SIM keliling di Pinrang telah menjadi solusi yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan adanya SIM keliling, proses perpanjangan SIM menjadi lebih mudah dan praktis karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Satpas. Ini memberikan kemudahan akses bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas. Selain itu, layanan ini juga memberikan alternatif pembayaran yang lebih fleksibel dengan adanya metode pembayaran virtual account BNI. Dengan demikian, SIM keliling tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam proses perpanjangan SIM, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi

---

<sup>55</sup>Ipda Niswan, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

masyarakat yang memanfaatkannya.

### **1. Model Pelayanan yang Diterapkan dalam Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang.**

Pelayanan terhadap publik dalam hal ini anggota masyarakat yang mengajukan permohonan SIM pada Polres Kabupaten Pinrang dapat dilihat pada kinerja petugas kepolisian yang bertugas dalam pelayanan SIM. Kemampuan seorang pegawai, dan atau petugas kepolisian tampak pada kinerja yang dapat dicapai karena dari situlah dapat dilihat kemampuan dari pegawai yang bersangkutan.

Adanya pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan maka dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara efektif. Sebaliknya bilamana tidak menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan/berurusan dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan belum efektif.

Dari respons masyarakat, kami melihat bahwa layanan SIM Keliling ini sangat diminati. Banyak yang merasa terbantu dengan kehadiran kami di lokasi mereka, sehingga proses pengurusan SIM dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efisien.

Pelayanan SIM yang dilaksanakan pada Polres Kabupaten Pinrang sudah tentu memiliki standar dan target yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Penulis tidak mengkaji kinerja seperti yang dilakukan pada organisasi-organisasi perusahaan, yaitu mengkaji standar dan target yang hendak dicapai, tetapi penulis lebih mengkaji apakah kinerja pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepolisian yang bertugas dalam pemberian pelayanan SIM kepada konsumen dalam hal ini anggota masyarakat dan pihak lain misalnya petugas

kepolisian sendiri sudah memuaskan atau belum memuaskan. Kajiannya dilakukan demikian karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga tidak mengadakan perhitungan-perhitungan. Selain itu, untuk mengetahui apakah pelayanan SIM Keliling yang dilakukan oleh Polres sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), biasanya perlu dilakukan evaluasi langsung atau pemeriksaan terhadap SOP yang telah ditetapkan. SOP ini mencakup langkah-langkah dan prosedur yang harus diikuti dalam pelaksanaan pelayanan SIM Keliling, termasuk prosedur administrasi, proses pelayanan kepada masyarakat, dan pengelolaan berkas-berkas. Pengawasan dan evaluasi rutin akan membantu memastikan bahwa semua prosedur diikuti dengan benar dan layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Seperti hasil wawancara dibawah ini:

Standar pelayanannya itu ya sesuai dengan SOP, kita memberitahukan kepada masyarakat dengan agar bisa mengikuti pelayanan SIM keliling harus dilengkapi dengan persyaratannya yaitu kesehatan fisik yang sudah berbeda sehat, dan SIMnya masih aktif.<sup>56</sup>

Pelayanan tidak hanya berarti menyediakan produk atau layanan kepada pelanggan, tetapi juga melibatkan interaksi yang saling menguntungkan antara penyedia pelayanan dan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan nilai-nilai sebagai berikut:

a. Pelayanan Berbasis Nilai

1) Nilai Sosial

Dimensi ini meliputi berbagai aspek sosial dan hubungan yang

---

<sup>56</sup>Bripka Ramli, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

terbentuk selama pelayanan. Dalam konteks SIM Keliling, ini mencakup interaksi antara pelanggan dan petugas SIM Keliling, norma-norma sosial yang terkait dengan layanan SIM, keadilan dalam proses perpanjangan SIM, serta dukungan sosial yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan. Seperti hasil wawancara dibawah ini, sebagai berikut:

Begini, Dek. Untuk memperpanjang SIM, prosesnya cukup sederhana. Anda hanya perlu membawa KTP dan SIM lama. Petugas kami siap membantu jika ada kesulitan. Kami berkomitmen untuk memberikan layanan yang adil dan cepat. Harapan kami pun ingin semua orang merasa didukung dan terbantu.<sup>57</sup>

Dari hasil wawancara diatas di perjelas kembali oleh salah satu masyarakat yang sudah menikmati pelayanan Polres Pinrang, adalah sebagai berikut:

Pelayanan SIM keliling ini sering sekali dianggap sangat terjangkau karena mengurangi biaya transportasi kita dan waktu kita tanpa harus dihabiskan untuk pergi ki lagi kantor Polres.<sup>58</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat kita ketahui dengan jelas nilai sosial merupakan prinsip atau standar yang dipandang penting oleh masyarakat untuk mempertahankan keteraturan, keharmonisan, dan kesejahteraan dalam interaksi sosial. Nilai-nilai sosial mencakup keadilan, kerjasama, hormat, toleransi, dan solidaritas. Nilai-nilai ini membentuk perilaku individu dan kelompok dalam masyarakat, serta memandu

---

<sup>57</sup>Ipda Niswan, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

<sup>58</sup>Bapak Suhardi, Wawancara, Masyarakat Pengguna Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

interaksi mereka untuk mencapai kesejahteraan bersama. Nilai sosial berperan penting dalam menciptakan hubungan yang positif dan konstruktif di dalam komunitas, serta mendukung integrasi dan kohesi sosial.

Nilai sosial dari pelaksanaan SIM keliling di Polres Pinrang mencakup beberapa aspek yang signifikan:<sup>59</sup>

- a) **Kemudahan Akses:** Layanan SIM keliling memudahkan warga yang tinggal jauh dari kantor Polres untuk mendapatkan atau memperpanjang SIM tanpa harus melakukan perjalanan jauh. Hal ini meningkatkan aksesibilitas layanan kepolisian.
- b) **Efisiensi Waktu dan Biaya:** Dengan adanya SIM keliling, masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya transportasi. Layanan ini biasanya hadir di lokasi-lokasi strategis dan terjadwal, sehingga warga dapat merencanakan kunjungan mereka dengan lebih baik.
- c) **Peningkatan Kepatuhan Hukum:** Dengan mempermudah proses perpanjangan SIM, diharapkan lebih banyak warga yang patuh terhadap peraturan lalu lintas dan memperpanjang SIM mereka tepat waktu.
- d) **Pemberdayaan Masyarakat:** Layanan ini menunjukkan perhatian pemerintah dan kepolisian terhadap kebutuhan masyarakat, meningkatkan rasa kepercayaan dan hubungan yang baik antara masyarakat dan pihak kepolisian.

---

<sup>59</sup>Bripka Ramli, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

- e) Pendidikan dan Kesadaran: Layanan SIM keliling sering kali disertai dengan kegiatan sosialisasi mengenai keselamatan berkendara dan peraturan lalu lintas, yang dapat meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya mematuhi aturan lalu lintas.
- f) Penyebaran Informasi: Selain layanan perpanjangan SIM, kegiatan SIM keliling juga menjadi sarana bagi polisi untuk menyebarkan informasi terkini mengenai kebijakan dan program-program kepolisian lainnya yang berkaitan dengan keamanan dan ketertiban lalu lintas.

Implementasi SIM keliling di Polres Pinrang ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat, baik dari segi pelayanan publik maupun dalam upaya peningkatan keselamatan dan ketertiban lalu lintas di wilayah tersebut.

## 2) Nilai Epistemic

Ini merujuk pada pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh oleh pelanggan melalui pelayanan. Dalam Penelitian Standar, hal ini bisa berarti sejauh mana pelanggan merasa mendapatkan peningkatan pengetahuan tentang proses perpanjangan SIM, pengalaman yang bermanfaat selama proses tersebut, dan sejauh mana petugas SIM Keliling dapat membantu dalam memecahkan masalah yang mungkin muncul. Seperti hasil wawancara salah satu masyarakat dibawah ini, sebagai berikut:

Kan nilai epistemik itu juga berkaitan dengan kualitas pelayanan



yang diterima. Saya sebagai masyarakat kecil mengharapkan petugas yang bisa kompeten, ramah, dan responsif terhadap pertanyaan atau keluhan yg akan saya ajukan ketika mungkin ada yang kurang saya mengerti.<sup>60</sup>

Sama halnya yang dijelaskan oleh salah satu petugas SIM keliling adalah sebagai berikut:

Kami menyediakan informasi yang jelas di setiap tahap proses. Selain itu, petugas kami juga selalu siap untuk menjelaskan setiap detail yang mungkin kurang dipahami.<sup>61</sup>

Nilai epistemik ini adalah nilai yang berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman. Ini melibatkan aspek-aspek seperti kebenaran, kepercayaan yang beralasan, pemahaman, dan penjelasan. Nilai epistemik mencakup keinginan untuk memperoleh pengetahuan yang akurat, mengevaluasi informasi secara kritis, dan membentuk keyakinan yang didasarkan pada bukti dan alasan yang kuat. Dalam konteks pelayanan, nilai epistemik berarti memastikan bahwa informasi yang diberikan adalah benar, jelas, dan dapat dipercaya, serta bahwa pihak yang memberikan pelayanan memiliki pemahaman yang mendalam tentang tugas mereka.

Nilai epistemik dari pelaksanaan SIM keliling di Polres Pinrang berkaitan dengan pengetahuan dan informasi yang dihasilkan, disebarluaskan, dan diperoleh melalui program ini. Berikut beberapa aspek nilai epistemik tersebut:<sup>62</sup>

a) Peningkatan Pengetahuan Masyarakat: Layanan SIM keliling sering

---

<sup>60</sup>Bapak Suhardi, Wawancara, Masyarakat Pengguna Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

<sup>61</sup>Bripka Ramli, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

<sup>62</sup>Bripka Ramli, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

disertai dengan edukasi mengenai peraturan lalu lintas, pentingnya memiliki SIM, dan keselamatan berkendara. Hal ini meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang aturan dan etika berkendara yang benar.

- b) Akses Informasi: SIM keliling memudahkan masyarakat mendapatkan informasi terbaru mengenai persyaratan dan prosedur perpanjangan atau pembuatan SIM. Ini membantu mengurangi kebingungan dan kesalahpahaman mengenai proses administratif.
- c) Penyebaran Informasi Resmi: Melalui layanan ini, Polres Pinrang dapat menyebarkan informasi resmi dan terbaru dari kepolisian mengenai lalu lintas dan kebijakan terkait langsung kepada masyarakat. Ini memastikan bahwa informasi yang diterima oleh warga adalah akurat dan dapat dipercaya.
- d) Pemahaman Hukum: Dengan mendapatkan SIM melalui proses yang benar, masyarakat lebih memahami pentingnya kepatuhan hukum dalam berlalu lintas. Mereka juga mendapatkan pengetahuan tentang konsekuensi hukum dari pelanggaran lalu lintas.
- e) Pencatatan Data: Layanan SIM keliling membantu dalam pengumpulan data statistik mengenai jumlah pengendara yang memiliki SIM di wilayah tertentu. Data ini penting untuk analisis lebih lanjut dalam pembuatan kebijakan terkait lalu lintas dan keselamatan jalan.
- f) Interaksi dan Klarifikasi: Melalui interaksi langsung dengan petugas di layanan SIM keliling, masyarakat bisa mendapatkan klarifikasi dan

jawaban atas pertanyaan mereka seputar SIM dan aturan lalu lintas. Ini membantu menghilangkan kesalahpahaman dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam.

Dengan memperhatikan nilai-nilai epistemik ini, pelaksanaan SIM keliling di Polres Pinrang tidak hanya memberikan layanan administratif, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya keselamatan dan kepatuhan dalam berlalu lintas.

#### 1. Pelayanan Berbasis Islam

Menurut para pemasar dalam menciptakan pelayanan perlu memperhatikan elemen-elemen pelayanan sebagai berikut:

##### a. *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan baik apabila dalam perjanjian telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen. Seperti hasil wawancara dibawah ini, sebagai berikut:

Dalam pelaksanaannya, kami selalu menyesuaikan jadwal SIM Keliling dengan kebutuhan masyarakat setempat. Kami berusaha untuk hadir secara konsisten dan memberikan pelayanan terbaik, sesuai dengan standar yang diharapkan dari Polres Pinrang.<sup>63</sup>

Kami memahami pentingnya fleksibilitas dalam menyusun jadwal layanan SIM Keliling agar dapat mencakup berbagai kebutuhan dan preferensi masyarakat. Hal ini kami lakukan dengan tujuan agar semua

---

<sup>63</sup>Ipda Irwan Asmadi, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

orang memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan perpanjangan SIM tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kantor polisi.

Kami juga menjaga konsistensi dalam memberikan layanan yang berkualitas tinggi, memastikan bahwa setiap kunjungan SIM Keliling memberikan pengalaman yang memuaskan bagi semua pemohon. Standar pelayanan yang kami terapkan selalu mengacu pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh Polres Pinrang, sebagai komitmen kami dalam menjaga profesionalisme dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kami.

Semua bagian yang terlibat dalam operasional Polres memiliki tanggung jawab untuk memastikan: (a) registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dilaksanakan secara teratur oleh anggota Kepolisian, (b) pengumpulan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan dengan tertib oleh pegawai, dan (c) pengumpulan Pendapatan Negara dari sumbangan dana kecelakaan lalu lintas dilakukan secara tertib.

Metode pelayanan ini bertujuan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan publik dengan membuat petugas lebih fokus pada tugas mereka masing-masing. Hal ini akan meningkatkan tingkat kecermatan dan ketepatan layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Selain menggunakan metode pelayanan yang akurat, upaya peningkatan kualitas layanan publik juga memperhatikan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam mengoperasikan berbagai peralatan dan prosedur dalam

layanan tersebut. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan petugas Polres, sebagai berikut:

Jadi, para petugas telah memiliki pemahaman yang baik tentang pengoperasian dan penetapan pajak, sehingga mereka kompeten dan setidaknya sudah memenuhi standar yang ditetapkan. Gitulah dekk...<sup>64</sup>

Selama beberapa kali observasi dan wawancara dengan para petugas mengenai kemampuan mereka dalam menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, peneliti menyimpulkan bahwa mereka sudah menguasai alat-alat tersebut dan menggunakan mereka dengan efektif. Ini terlihat dari keahlian petugas dalam mengoperasikan perangkat kantor seperti server komputer, komputer klien, monitor CCTV, scanner, lampu UV, dan speaker. Allah SWT berfirman, pada Surat An-Nahl Ayat 91:

كَيْدَهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۗ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْ  
مَا تَفْعَلُونَ

Terjemahnya:

*Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa sejauh ini petugas di Polres yang terlibat dalam program pelayanan SIM keliling telah berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk menjaga dan meningkatkan keandalan

<sup>64</sup>Ipda Muhammad Arif, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

<sup>65</sup>Kementerian Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019).

dalam pelayanan tersebut, mereka secara rutin melakukan koordinasi hampir setiap hari.

Proses pengurusan SIM telah dilakukan sesuai dengan SOP yang mengatur standar waktu pelayanan untuk SIM baru dan perpanjangan. Untuk SIM A dan SIM B, waktu yang diperlukan adalah 180 menit, sedangkan untuk SIM C adalah 170 menit. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM sudah baik, terlihat dari responsifnya petugas terhadap keluhan masyarakat serta efisiensi waktu dan kecepatan dalam proses pelayanannya.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuannya.

*Responsiveness* atau tanggap petugas sangat terkait dengan kesigapan mereka dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka inginkan. Tingkat kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi evaluasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, untuk memahami *respons* petugas terhadap masyarakat dalam menanggapi keluhan atau kesulitan yang dialami, peneliti melakukan wawancara langsung dengan masyarakat yang memiliki keluhan saat menggunakan layanan SIM keliling, serta melakukan

observasi pada berbagai waktu yang berbeda.

Indikator *respons* atau tanggap petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cepat dan tepat. Hal ini terlihat dari kesigapan petugas dalam melayani masyarakat di loket layanan. Mereka merespons pertanyaan masyarakat dengan memberikan penjelasan dan arahan yang diperlukan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh salah satu masyarakat:

“Daya tanggap petugas dalam pelayanan ini sudah baik pak, karena semua petugas disini saling terkait antara 1 bagian dengan bagian lain sehingga pelayanan menjadi lebih cepat...”<sup>66</sup>

Penelitian juga menunjukkan bahwa *responsivitas* petugas di Polres dalam menanggapi keluhan pelanggan telah terbukti baik. Peneliti mengkonfirmasi hal ini dengan mewawancarai beberapa petugas secara langsung untuk menanyakan tentang prosedur-prosedur terkait pengurusan di Polres. Meskipun bukan bagian dari tugas utama mereka, para petugas telah memahami dengan baik segala aspek layanan yang mereka berikan.

"Ya, itu benar, Pak. Saya sudah pernah mengalami sendiri. Sebelumnya, saya tidak pernah mengurus hal seperti itu, jadi saya merasa bingung dengan langkah-langkahnya. Saya bertanya kepada petugas, dan mereka menjelaskan prosedur serta dokumen-dokumen yang harus saya siapkan untuk proses pengurusan itu. Jadi, jika kita belum pernah mengurus di sini sebelumnya, tidak perlu khawatir lagi..."<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup>Bapak Ruly, Wawancara, Masyarakat Pengguna Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

<sup>67</sup>Hermawan, Wawancara, Masyarakat Pengguna Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

Spesifikasi kerja pada layanan SIM keliling tidak hanya meningkatkan kecermatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga mempercepat waktu layanan. Kecepatan pelayanan sangat diharapkan oleh masyarakat. Meskipun demikian, kadang-kadang masih ada wajib pajak yang belum lengkap berkasnya, sehingga proses layanan bisa tertunda. Namun, Samsat telah menerapkan sistem pelayanan yang cepat dan efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Pelayanan yang cepat, prosedur yang mudah, dan responsivitas petugas juga secara otomatis mengurangi ketergantungan masyarakat pada jasa calo atau biro jasa, sesuai dengan peraturan yang menetapkan salah satu tujuan SIM keliling adalah mengurangi ketergantungan pada calo atau biro jasa.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas telah responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan telah menunjukkan sikap perhatian saat merespon kebutuhan mereka. Oleh karena itu, petugas Polres telah memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat dengan responsif, ramah, dan efisien.

Petugas memiliki daya tangkap yang cukup baik terhadap pemohon SIM, ditunjukkan melalui komunikasi yang efektif antara petugas dan pemohon SIM, di mana petugas menanyakan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon.

c. *Assurance* (kepastian/jaminan)

Masyarakat yang menggunakan layanan SIM keliling tentu mengharapkan pelayanan yang memuaskan, yang memerlukan hubungan dan komunikasi antar manusia yang baik. Di Polres Kabupaten Pinrang,



komunikasi terjadi antara petugas dan masyarakat pengguna layanan, pimpinan dan petugas, serta antar petugas. Namun, menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Petugas layanan SIM keliling juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat. Hal ini bisa dicapai dengan memberikan jaminan, seperti ketepatan waktu pelayanan, kepastian biaya, dan legalitas dalam pelayanan. Pelayanan harus mengutamakan tujuan utama penyelenggaraan layanan SIM keliling, yaitu menjamin kepastian waktu dan transparansi biaya tanpa mengurangi kepastian hukum.

Jaminan ketepatan waktu juga sangat baik, terlihat dari pelayanan SIM keliling yang sangat cepat. Bahkan, proses pembuatan dan perpanjangan SIM hanya memerlukan beberapa menit. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan dari petugas:

Kami menjamin waktu penyelesaian pelayanan di sini sangat cepat. Bapak bisa melihat sendiri atau menghitung rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan bagi setiap masyarakat yang ini memperpanjang atau membuat SIM.<sup>68</sup>

Pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta tanggap terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap tanggap, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen pada perusahaan penyedia jasa. Allah SWT berfirman dalam Surat Ali 'Imran ayat 159 :

---

<sup>68</sup>Ipda Niswan, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

هُمْ وَأَسْتَغْفِرُ فِيمَا رَحِمَهُ مَنْ اللَّهُ لَئِن لَّمْ يَكُنْ فَطْرًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنَّا  
فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ۖ لَهُمْ وَشَاوِرُهُمْ فِي الْأَمْرِ

Terjemahnya:

*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.<sup>69</sup>*

Sebagai agama yang membawa kedamaian, Islam mengajarkan penganutnya untuk selalu bersikap lemah lembut dan sabar. Kedua sikap ini memberikan manfaat baik bagi diri sendiri maupun orang lain. Menjaga emosi agar tidak marah, yang dianggap sebagai perilaku setan, adalah tindakan yang terpuji. Pada dasarnya, Islam selalu menanamkan nilai-nilai baik sebagai pedoman hidup bagi umat manusia. Oleh karena itu, sebagai umat Muslim, kita wajib meneladani sikap-sikap terpuji dari Rasulullah SAW.

d. *Empathy* (Kepedulian)

Kepedulian (*empathy*) mencerminkan perhatian dan kepedulian terhadap individu sebagai konsumen atau pelanggan secara personal. Fokus pada aspek empati ini mencakup perhatian yang ditunjukkan oleh petugas, kesungguhan mereka, keadilan dalam pelayanan, dan perhatian yang diberikan selama proses pelayanan.

Kepuasan masyarakat mengacu pada tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan

<sup>69</sup>Kementerian Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019), h 95..

harapan mereka. Memberikan nilai tambah tidak hanya cukup dengan memberikan layanan, tetapi juga harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, dalam hal ini, kepada masyarakat. Penyedia layanan menetapkan standar layanan kepada masyarakat, sementara kepuasan pelanggan ditetapkan oleh masyarakat itu sendiri. Meskipun perbedaannya tipis, ini memiliki signifikansi yang besar.

Masyarakat tidak selalu benar, namun tetap merupakan pelanggan atau individu yang memerlukan layanan. Oleh karena itu, penyelesaian masalah seringkali lebih penting daripada menentukan siapa yang benar.

Pada penelitian ini peneliti mengetahui sikap-sikap petugas terhadap masyarakat dalam melakukan pelayanan dengan melakukan wawancara langsung dengan beberapa masyarakat yang telah mengikuti program ini dan peneliti observasi dengan mencoba melakukan pelayanan di Polres Program SIM keliling. Petugas sebagian besar sudah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut seperti dikatakan oleh salah satu masyarakat:

Selama beberapa kali saya datang ke sini, petugasnya tetap sama. Mereka ramah, sopan, dan baik dalam memberikan pelayanannya. Tidak ada masalah, aman.<sup>70</sup>

Walaupun pada lain waktu juga masih ditemui petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan petugas yang ada berganti-gantian sehingga banyak karakter petugas yang berbeda. Seperti keterangan yang diungkapkan oleh Bapak yaitu sebagai berikut:

---

<sup>70</sup>Bapak Ruly, Wawancara, Masyarakat Pengguna Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

Ya, di sini kan memang sering terjadi pergantian petugas, dan setiap petugas pasti memiliki karakter yang berbeda-beda. Meskipun sudah ada peraturan mengenai sikap yang harus diambil, kadang-kadang aturan tersebut bisa dilanggar. Jadi, pernah ada petugas yang tidak ramah dan menjawab pertanyaan dengan nada kurang menyenangkan. Mungkin petugas tersebut sedang ada masalah pribadi yang terbawa hingga tempat kerja, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang memuaskan.<sup>71</sup>

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana satu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## **B. Pembahasan Penelitian**

### **1. Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang.**

SIM Keliling adalah layanan yang disediakan oleh kepolisian untuk memudahkan masyarakat dalam proses pembuatan dan perpanjangan SIM di berbagai lokasi. Layanan ini memungkinkan pemohon untuk memperpanjang SIM sebelum masa berlakunya habis tanpa harus menghadapi antrian panjang. Jadwal layanan SIM Keliling sering berpindah-pindah dari satu lokasi ke lokasi lainnya untuk mencakup lebih banyak wilayah. Masa berlaku SIM adalah 5 tahun sejak diterbitkan, dan perpanjangan sebaiknya dilakukan minimal 14 hari sebelum jatuh tempo untuk menghindari pembuatan SIM baru karena keterlambatan. Dengan memanfaatkan layanan ini, masyarakat dapat melakukan perpanjangan SIM A dan SIM C tanpa harus ke Kantor Satpas.

---

<sup>71</sup>Ipda Muhammad Arif, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daerah-daerah terpencil sering kesulitan mengakses layanan publik, termasuk SIM, karena jarak dari pusat administrasi atau keterbatasan transportasi. Oleh karena itu, manajemen operasional program SIM Keliling penting untuk memastikan pelayanan efektif dengan standar kualitas tinggi. Program ini mengirimkan petugas ke rumah-rumah penduduk untuk mengatasi kendala aksesibilitas geografis dan hambatan birokrasi dalam pengurusan dokumen kependudukan. Di Polres Kabupaten Pinrang, perencanaan pelayanan SIM Keliling difokuskan pada jadwal rutin dan lokasi strategis untuk mencakup wilayah luas dan memenuhi kebutuhan penduduk. Pemilihan petugas terlatih serta evaluasi berkala dilakukan untuk memastikan pelayanan yang optimal dan relevan.

Tujuan pengorganisasian ini adalah untuk menyediakan layanan SIM yang berkualitas dan efektif kepada masyarakat Kabupaten Pinrang, sambil menjaga keamanan dan ketertiban selama prosesnya. Struktur pengorganisasian layanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang biasanya mengacu pada proses tertentu yang memudahkan penyelenggaraan layanan tersebut. Biasanya, SIM Keliling dikelola di bawah bagian atau unit khusus seperti Bagian Lalu Lintas atau Bagian Administrasi di Polres Kabupaten Pinrang. Di dalam unit ini, terdapat koordinator atau pemimpin yang bertanggung jawab atas koordinasi dan pelaksanaan layanan SIM Keliling. Tim ini terdiri dari petugas polisi yang telah dilatih khusus untuk melaksanakan layanan SIM Keliling, termasuk proses perpanjangan SIM, memberikan informasi kepada masyarakat, serta menjaga keamanan dan ketertiban saat layanan berlangsung. Dengan pengaturan yang terstruktur dengan baik, SIM Keliling dapat beroperasi secara efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Pinrang dalam memperpanjang SIM dengan cara yang mudah dan terjangkau.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Polres pada layanan SIM Keliling Kabupaten Pinrang dinilai

memuaskan. Petugasnya ramah dan membantu masyarakat dengan memberikan penjelasan yang jelas mengenai proses perpanjangan SIM serta memastikan kelengkapan dokumen. Lebih banyak sosialisasi tentang layanan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang ketersediaannya.

Pengawasan terhadap layanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang dilakukan secara teratur dan terstruktur untuk memastikan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan terhadap standar layanan yang telah ditetapkan. Layanan ini telah populer di masyarakat karena memudahkan proses perpanjangan SIM tanpa harus ke kantor Satpas, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki mobilitas terbatas. Selain itu, tersedia opsi pembayaran yang fleksibel melalui virtual account BNI, menjadikan SIM Keliling tidak hanya efisien dalam pelayanan, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.

## **2. Model Pelayanan yang Diterapkan dalam Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang.**

Pelayanan SIM di Polres Kabupaten Pinrang memiliki standar dan target yang ditetapkan untuk periode tertentu. Namun, fokus penelitian ini tidak pada pencapaian standar seperti dalam organisasi bisnis, melainkan pada kepuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas kepolisian kepada masyarakat dan pihak terkait. Pendekatan penelitian ini bersifat kualitatif tanpa melibatkan perhitungan matematis. Evaluasi terhadap layanan SIM Keliling juga mencakup pengecekan langsung terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP ini mengatur langkah-langkah dan prosedur dalam setiap aspek layanan, termasuk administrasi, proses pelayanan kepada masyarakat, dan pengelolaan dokumen.

Dari hasil penelitian tersebut, jelas bahwa nilai sosial adalah prinsip atau

standar yang sangat penting bagi masyarakat dalam mempertahankan keteraturan, keharmonisan, dan kesejahteraan dalam interaksi sosial. Nilai-nilai sosial seperti keadilan, kerjasama, hormat, toleransi, dan solidaritas membentuk perilaku individu dan kelompok dalam masyarakat, serta membimbing interaksi mereka menuju kesejahteraan bersama. Nilai sosial memainkan peran kunci dalam menciptakan hubungan yang positif dan konstruktif di komunitas, serta mendukung integrasi dan kohesi sosial.

Nilai epistemik merupakan nilai yang berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman. Ini mencakup kebenaran, kepercayaan yang beralasan, pemahaman, dan penjelasan yang akurat. Nilai epistemik melibatkan keinginan untuk memperoleh pengetahuan yang tepat, mengevaluasi informasi secara kritis, dan membentuk keyakinan berdasarkan bukti dan alasan yang kuat. Dalam konteks pelayanan, nilai epistemik berarti memastikan bahwa informasi yang diberikan adalah benar, jelas, dan dapat dipercaya, serta bahwa pihak yang memberikan pelayanan memiliki pemahaman yang mendalam tentang tugas mereka.

Selama beberapa kali observasi dan wawancara dengan para petugas mengenai kemampuan mereka dalam menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, peneliti menyimpulkan bahwa mereka sudah menguasai alat-alat tersebut dan menggunakan mereka dengan efektif. Ini terlihat dari keahlian petugas dalam mengoperasikan perangkat kantor seperti server komputer, komputer klien, monitor CCTV, scanner, lampu UV, dan speaker. Allah SWT berfirman, pada Surat An-Nahl Ayat 91:

لَيْكُمُ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ ع  
لُونَ مَا تَفْعَلُونَ

Terjemahnya:

*Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*<sup>72</sup>

Berdasarkan penelitian dan observasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa petugas di Polres yang terlibat dalam program SIM Keliling telah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Mereka rutin melakukan koordinasi hampir setiap hari untuk menjaga dan meningkatkan keandalan pelayanan. Proses pengurusan SIM dilaksanakan sesuai dengan SOP yang mengatur standar waktu pelayanan untuk SIM baru dan perpanjangan, dengan waktu yang telah ditentukan untuk SIM A dan SIM B adalah 180 menit, dan untuk SIM C adalah 170 menit. Keandalan petugas terlihat dari responsif mereka terhadap keluhan masyarakat serta efisiensi waktu dan kecepatan dalam proses pelayanan.

Penelitian menunjukkan bahwa responsivitas petugas di Polres dalam menanggapi keluhan pelanggan telah terbukti baik. Peneliti mengkonfirmasi hal ini dengan mewawancarai beberapa petugas secara langsung mengenai prosedur-prosedur terkait pengurusan di Polres. Meskipun bukan tugas utama mereka, para petugas telah memahami dengan baik semua aspek layanan yang mereka berikan. Petugas telah responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan telah menunjukkan sikap perhatian saat merespon kebutuhan mereka. Oleh karena itu, petugas Polres telah memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat dengan responsif, ramah, dan efisien.

Masyarakat yang menggunakan layanan SIM keliling mengharapkan pelayanan yang memuaskan, yang didasarkan pada hubungan dan komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat pengguna layanan, pimpinan dan

---

<sup>72</sup>Kementerian Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019).



petugas, serta antar petugas di Polres Kabupaten Pinrang. Selain komunikasi yang baik, kepercayaan dari masyarakat juga penting, yang dapat diperoleh melalui jaminan seperti ketepatan waktu pelayanan, kepastian biaya, dan legalitas dalam pelayanan. Pelayanan SIM keliling harus mengutamakan tujuan utamanya, yaitu menjamin ketepatan waktu dan transparansi biaya tanpa mengurangi kepastian hukum. Jaminan ketepatan waktu terlihat dari proses pelayanan SIM keliling yang sangat cepat, di mana pembuatan dan perpanjangan SIM hanya memerlukan beberapa menit.

Empati mencerminkan perhatian dan kepedulian terhadap individu sebagai konsumen atau pelanggan secara personal, termasuk perhatian, kesungguhan, keadilan, dan perhatian selama proses pelayanan. Kepuasan masyarakat terjadi ketika harapan mereka terhadap kinerja atau hasil layanan terpenuhi. Penting untuk memastikan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang memenuhi standar yang ditetapkan penyedia layanan, sementara kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi mereka sendiri. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati sikap petugas terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan melalui wawancara dan observasi langsung di Polres Program SIM keliling. Mayoritas petugas menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam pelayanan.

PAREPARE

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Setelah melakukan penelitian secara ilmiah dan mendalam serta menganalisa, akhirnya dapat peneliti simpulkan sebagaimana yang sudah disajikan pada rumusan masalah yang berkaitan dengan manajemen operasional pada program pelayanan SIM keliling di Polres Kabupaten Pinrang dengan dua poin kesimpulan yaitu:

1. Manajemen operasional program pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang hadir untuk mempermudah pelayanan dalam perpanjangan SIM menjadi lebih mudah dan praktis karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Polres. Perencanaan pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang bertujuan memberikan akses layanan yang mudah dan efisien. Ini melibatkan penyusunan jadwal rutin dan penentuan lokasi strategis untuk menjangkau banyak penduduk. SIM Keliling dikelola oleh unit khusus di Polres, seperti Bagian Lalu Lintas atau Bagian Administrasi, dengan koordinator yang bertanggung jawab atas pelaksanaannya. Pelayanan oleh petugas Polres Pinrang memuaskan, dengan sikap ramah dan bantuan dalam menjelaskan proses perpanjangan SIM serta memastikan kelengkapan dokumen. Pengawasan layanan dilakukan secara rutin dan sistematis untuk memastikan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan, demi kepuasan masyarakat.
2. Model Pelayanan yang Diterapkan dalam Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang dinilai baik. Hal ini berdasarkan hasil wawancara yang menilai dua aspek kualitas pelayanan

berbasis nilai, yaitu nilai sosial dan nilai epistemik, serta empat dimensi pelayanan berbasis Islam: Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Semua aspek ini memperoleh hasil yang memuaskan. Selain itu, lokasi yang dipilih untuk layanan ini adalah area-area yang sulit dijangkau masyarakat untuk datang langsung ke kantor Polres.

## **B. Saran**

1. Polres Pinrang perlu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi melalui fasilitas yang telah disediakan agar pelayanan prima dapat terwujud. Selain itu, untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perpanjangan, kehilangan, dan kerusakan SIM, perlu ditambahkan lokasi titik SIM Keliling.
2. Diharapkan dalam pelaksanaan layanan SIM Keliling, jumlah petugasnya disesuaikan dengan kebutuhan sehingga perlu ditambah personil. Penggunaan sarana dan prasarana harus optimal sesuai dengan tujuannya. Sosialisasi yang berkelanjutan juga perlu dilakukan untuk memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat mengenai prosedur layanan SIM di Polres Pinrang.

## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an, Al- Karim*

- Adwi Apsari. “Efektivitas Pelayanan Publik Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Dalam Pelayanan SIM Online Di Kota Tarakan - 2020.” *Universitas Muhammadiyah Makassar*, 2020.
- Agama, Kementerian. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019.
- Andhyka, Hanandita. “Kualitas Pelayanan Perpanjangan Sim (Surat Izin Mengemudi) Keliling Di Polantas Surabaya (Studi Di Wilayah Taman Bungkul Surabaya).” *Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur*, 2014.
- Annas. “Manajemen Peserta Didik Berbasis Kecerdasan Spiritual Pendidikan Islam.” *An Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2017.
- Anoraga, Prasetyo dan. “Motivasi Kerja Islam Dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 2015.
- Ardial. *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Dewi Sadiyah. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Bripka Ramli, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024
- Bapak Ruly, Wawancara, Masyarakat Pengguna Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024
- Bapak Suhardi, Wawancara, Masyarakat Pengguna Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024
- Dinastirev.org, E Efriani. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling Di Kota Pekanbaru.” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2020.
- Efriani, E. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling Di Kota Pekanbaru.” *Jurnal Ilmu Manajemen*

*Terapan*, 2020.

- Elkasaki, Oktaviani dan Setyاهرlambang. “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Bandung”,.” *Jurnal Caraka Prabu*, 2021.
- George R. Terry, Prinsip-Prinsip Manajemen, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993).
- Hajuan, A. “Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Polisi Resor Kota Ternate.” *Journal of Government Science Studies*, 2022.
- Hermawan, Wawancara, Masyarakat Pengguna Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024
- Haryanto, E. “Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Polsek Kabupaten Pinrang Manado.” *Urnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen*, 2013.
- Heizer, Jay dan Barry Render. Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat, 2009).
- Ilyas, MZ. “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Disatuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resort Kota Besar Makassar.” *Universitas Hasanuddin*, 2021.
- Iswati, Anshori dan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1*. Airlangga University Press, 2019.
- Ipda Niswan, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024
- Ipda Muhammad Arif, Wawancara, Petugas Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang, tanggal 10 Juni 2024
- M Yulita. “Kualitas Pelayanan Publik Pada Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling Di Kota Pekanbaru.” *UIN Riau*, 2019.
- Mawadah, Inna Birahmatika. “Analisis Penerapan Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Mataram.” *Skripsi Thesis, STIE YKPN.*, 2023.
- Mukarom dan Laksana. “Membangun Pelayanan Publik Yang Baik: Studi Literatur Tentang Karakteristik, Komponen, Dan Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” *Jurnal Administrasi Publik*, 2016.

- M. Munir dan Wahyu Iaihi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2006).
- Mulyadi, D. “Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.” *IAIN Palangkaraya*, 2016.
- Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta, 2017.
- Nasution. *Metode Penelitian Naturalistik Dan Kualitatif*. Bandung: Tarsito, 1988.
- Nur Zainuddin. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perdana Swalayan Medan (Studi Kasus Tentang Produk Dan Pelayanan Berbasis Nilai-Nilai Syariah).” *UIN Sumatera Utara*, 2016.
- Pekei, Beni. “Efektivitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 1 (2016).
- Prasetyo, H. “Pembaharuan Hukum Perjanjian Sportentertainment Berbasis Nilai Keadilan.” *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2017.
- Primanda. *Evaluasi Program Pendidikan*. Kencana, 2017.
- Rochmah, Siti. *Buku Ajar Manajemen Operasi 1*. Penerbit NEM, 2022.
- Ratnawati, Haryanto dan. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Jemput Bola.” *Jurnal Administrasi Publik*, 2021.
- Sauri, S. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur.” *UIN Malang*, 2016.
- Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajemen*. (Jakarta Bumi Aksara, 2005).
- Stevenson, William J. dan Sum Chee Choung. *Manajemen Operasi Prespektif ASIA*, Edisi 9, Buku 2. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2014).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Dan Konstruktif*. Edited by Suryandari. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Undang-Undang Nomor RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan undang-undang.

Wibowo, *Manajemen Perubahan Edisi Ketiga*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2006).

Wahjono, Wahjono. “Peran Manajemen Operasional dalam Menunjang Keberlangsungan Kegiatan Perusahaan.” *Jurnal Ilmiah Infokam* 17.2 (2021).

Yusriando. “Rekonstruksi Tanggung Jawab Pemerintah Di Bidang Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Berbasis Nilai Keadilan Bermartabat.” *Doctoral Thesis, Universitas Islam Sultan Agung*, 2019.

Zainuddin, Nur. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perdana Swalayan Medan (Studi Kasus Tentang Produk Dan Pelayanan Berbasis Nilai-Nilai Syariah).” *Masters Thesis, Pascasarjana UIN Sumatera Utara*., 2016.



# LAMPIRAN







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT  
AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**

### **VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN**

**Nama Mahasiswa : Ahmad Rezkawan. HR**  
**Nim : 19.3300.051**  
**Program Studi : Manajemen Dakwah**  
**Fakultas : Usluhuddin Adab dan Dakwah**  
**Judul : Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan  
SIM Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **Wawancara dengan Pimpinan dan pegawai di Kantor SIM Kabupaten Pinrang**

1. Bagaimana gambaran umum program pelayanan SIM keliling di Kantor SIM kabupaten Pinrang?
2. Apakah ada standar operasional dalam menjalankan program pelayanan tersebut?
3. Apakah ada jadwal yang telah ditentukan untuk melaksanakan program pelayanan SIM keliling tersebut?
4. Menurut Anda Bagaimana ketepatan durasi waktu penyelesaian layanan petugas dalam melayani pembuatan SIM tersebut?
5. Menurut Anda bagaimana kehandalan program pelayanan SIM keliling tersebut?
6. Bagaimana bentuk daya tanggap pelayanan program pelayanan SIM keliling tersebut?
7. Bagaimana jaminan program pelayanan SIM keliling tersebut?
8. Bagaimana empati proses dan produk program pelayanan SIM keliling ?
9. Bagaimana syarat dan alur pengurusan SIM pada pelayanan SIM keliling tersebut?

10. Bagaimana pelayanan sosial dan epistemik pada pelayanan SIM keliling?

**Wawancara dengan Masyarakat yang telah melakukan pembuatan SIM keliling pada program pelayanan SIM keliling di kabupaten Pinrang**

1. Menurut anda apakah sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program SIM keliling ini sudah terlengkapi ?
2. Menurut Anda sarana dan prasarana yang sudah ada dalam pelaksanaan program SIM keliling apakah sudah efektif?
3. Menurut Anda Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
4. Menurut anda bagaimana Atribut pendukung pada Pelayanan SIM keliling di kabupaten Pinrang tersebut?
5. Menurut anda bagaimana kemudahan dalam mendapatkan Pelayanan SIM keliling?
6. Apa saja kendala dan solusi dalam pelayanan SIM keliling di kabupaten Pinrang?
7. Bagaimana kualitas layanan yang dilaksanakan pada SIM keliling?

## SURAT KETERANGAN IZIN MENELITI DARI IAIN PAREPARE



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B-906/In.39/FUAD.03/PP.00.9/05/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

27 Mei 2024

Yth. Kepala Daerah Kabupaten Pinrang  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pinrang  
di  
KAB. PINRANG

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : AHMAD REZKIAWAN.HR  
Tempat/Tgl. Lahir : PINRANG, 11 Juli 2001  
NIM : 19.3300.051  
Fakultas / Program Studi : Ushuluddin, Adab dan Dakwah / Manajemen Dakwah  
Semester : X (Sepuluh)  
Alamat : BTN PINRANG PERMAI, LORONG 1 P3 NO. 1 KAB. PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah Kepala Daerah Kabupaten Pinrang dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**MANAJEMEN OPERASIONAL PADA PROGRAM PELAYANAN SIM KELILING DI POLRES KABUPATEN PINRANG**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 28 Mei 2024 sampai dengan tanggal 28 Juni 2024.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dekan,



Dr. A. Nurkidam, M.Hum.  
NIP 196412311992031045

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN DARI DPMTSP

**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**  
Nomor : 503/0321/PENELITIAN/DPMTSP/06/2024

Tentang

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 30-05-2024 atas nama AHMAD REZKIAWAN, HR, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.

Mengingat :  
1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;  
2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;  
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;  
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;  
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;  
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;  
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;  
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;  
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan  
10. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

Memperhatikan :  
1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0643/RT.Teknis/DPMTSP/06/2024, Tanggal : 03-06-2024  
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0323/BAP/PENELITIAN/DPMTSP/06/2024, Tanggal : 03-06-2024

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan :  
**KESATU** : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :  
1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE  
2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 8 SOREANG PAREPARE  
3. Nama Peneliti : AHMAD REZKIAWAN, HR  
4. Judul Penelitian : MANAJEMEN OPERASIONAL PADA PROGRAM PELAYANAN SIM KELILING DI POLRES KABUPATEN PINRANG  
5. Jangka waktu Penelitian : 1 Bulan  
6. Sasaran/target Penelitian : KEPALA KEPOLISIAN, STAF PELAYANAN, WARGA YANG MENERIMA PELAYANAN  
7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Watang Sawitto

**KEDUA** : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 03-12-2024.

**KETIGA** : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 03 Juni 2024

  
Biaya : Rp 0,-

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :  
**ANDI MIRANI, AP.,M.Si**  
NIP. 197406031993112001  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

  
  
  
  
  
DPMTSP

**SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN PENELITIAN DI POLRES  
KABUPATEN PINRANG**



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH SULAWESI SELATAN  
RESORT PINRANG  
Jalan Bintang No. 3 Pinrang 91212

Pinrang, 17 Juli 2024

Nomor. : B / 56 / VII / 2024 / Lantas  
Klasifikasi : BIASA  
Lampiran : -  
Perihal : Surat keterangan melaksanakan  
Penelitian

Kepada

Yth. DEKAN INSTITUT AGAMA  
ISLAM NEGERI PARE-PARE

di

Tempat

Dengan hormat,

1. Rujukan surat Dekan Institut Agama Islam Negeri Pare-pare Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Nomor : B-907/In.39/FAUD.03/PP.00.9/05/2024 tanggal 27 Mei 2024, tentang permohonan izin Pelaksanaan Penelitian.
2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, disampaikan kepada Bapak / Ibu bahwa mahasiswa, sbb :  

Nama	: AHMAD REZKIAWAN. HR
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
N I M	: 19.3300.051
Program Studi	: Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	: "( Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling di Polres Kabupaten Pinrang )"
3. Dijelaskan bahwa mahasiswa yang bersangkutan benar telah melakukan penelitian dan pengumpulan data di Sat. Lantas Polres Pinrang, mulai tanggal 28 Mei 2024 s/d 28 Juni 2024.
4. Demikian untuk menjadi maklum dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. KEPOLRES PINRANG POLDA SULSEL  
KASAT LANTAS  
**KEPALA**  
ABRAHIM, SE  
AJUN KOMISARIS POLISI NRP 77110087

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RAMLI  
Alamat : BTN GRAHA LASPINRANG  
Jenis Kelamin : PRIA  
Pekerjaan : POLRI

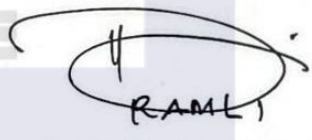
Menerangkan bahwa:

Nama : Ahmad Rezkiawan. HR  
Nim : 19.3300.051  
Prodi : Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 Juni 2024

  
RAMLI  
BRIKRA

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RULY  
Alamat: JL. ANDI MAPPASAU  
Pekerjaan : WIKASWASTA

Menerangkan bahwa:


Nama : Ahmad Rezkiawan. HR  
Nim : 19.3300.051  
Prodi : Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan Sim Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang*".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 2024

PAREPARE

  
Ruly

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama **SUHARDI**  
Alamat: **CORAWALIE** .  
Pekerjaan **SWASTA** .

Menerangkan bahwa:

Nama : Ahmad Rezkiawan. HR  
Nim : 19.3300.051  
Prodi : Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan Sim Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang*".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 2024

PAREPARE *Carji-*  
SUHARDI



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HERMAWAN

Alamat: JL PETTANA RAJENG

Pekerjaan : Wiraswasta

Menerangkan bahwa:

Nama : Ahmad Rezkiawan. HR

Nim : 19.3300.051

Prodi : Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Manajemen Operasional Pada Program Pelayanan Sim Keliling Di Polres Kabupaten Pinrang*".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang,

2024



HERMAWAN

## DOKUMENTASI



Wawancara Dengan Masyarakat





Wawancara Dengan Petugas SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang





Pelayanan SIM Keliling Polres Kabupaten Pinrang



## PAPER NAME

Rezki SKRIPSI 1.docx

## WORD COUNT

20343 Words

## CHARACTER COUNT

136380 Characters

## PAGE COUNT

120 Pages

## FILE SIZE

347.5KB

## SUBMISSION DATE

Jul 18, 2024 2:57 PM GMT+8

## REPORT DATE

Jul 18, 2024 2:59 PM GMT+8

**● 32% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 30% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 21% Submitted Works database

**● Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 8 words)



## BIODATA PENULIS



**Ahmad Rezkiawan. HR** lahir pada tanggal 11 JULI 2001 di Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak ke empat dari empat bersaudara yang lahir dari pasangan suami istri Bapak H. Ruslan dan Ibu Hj. Heriani. Sekarang penulis menetap di BTN PERMAI, Kecamatan Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang.

Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar di SDN INPRES BERTINGKAT Lembang pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN

2 Pinrang pada tahun 2013 dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMKN 1 Pinrang dengan mengambil jurusan Administrasi Perkantoran pada tahun 2016. Kemudian di tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan S1 di perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Program Studi Manajemen Dakwah (MD) di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.

Dengan adanya ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “MANAJEMEN OPERASIONAL PADA PROGRAM PELAYANAN SIM KELILING DI POLRES KABUPATEN PINRANG”