

PELAYANAN PSIKOTES SEBAGAI PERSYARATAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) I WILAYAH HUKUM POLISI RESORT KABUPATEN GUNUNG MAS

Evy Novitasari¹ Ibie¹, Orinasanti²

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Kristen Palangka Raya^{1,2}

Email: evy.ibie14@gmail.com, orinasanti@gmail.com

Abstract

This study aims to: (1) To find out the services that actually occur and to describe the various principles and service standards that exist in the psychological test service in the context of making a driver's license at the Gunung Mas District Police Headquarters. (2) To describe matters relating to the factors that impede Psychological Test Services as a Requirement for Making a Driver's License (SIM) in the Resort Police Legal Area, Gunung Mas Regency.

The approach used is qualitative and descriptive research type. Data collection techniques use three process activities, namely observation, interviews and documentation. While the analysis technique used in this study is data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The research results show that (1). Psychological test services as a condition for making driver's licenses in Gunung Mas Regency can be said to be good because they meet the standards and principles of good service (2). The hindering factors are the lack of facilities such as computers that support online- based psychological testing activities and the lack of a psychological test service officer who only has one person just.

Keywords: *Psychological Test Services, SIM Making Requirements*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui pelayanan yang sebenarnya terjadi dan mendeskripsikan berbagai prinsip dan standar pelayanan yang ada dalam pelayanan psikotes dalam rangka pembuatan SIM di Polres Kabupaten Gunung Mas. (2) Untuk mendeskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan faktor-faktor yang menghambat Pelayanan Psikotes Sebagai Persyaratan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Wilayah Hukum Polisi Resort Kabupaten Gunung Mas.

Pendekatan yang digunakan adalah Kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga proses kegiatan, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1). Pelayanan psikotes sebagai syarat pembuatan SIM di Kabupaten Gunung Mas dapat dikatakan baik karena sudah memenuhi standar dan prinsip pelayanan yang baik (2). Faktor faktor yang

menghamabat adalah kurangnya sarana seperti komputer yang mendukung kegiatan psikotes berbasis online dan kurangnya petugas pelayanan psikotes yang hanya satu orang saja.

Kata Kunci: *Psychological Test Services, SIM Making Requirements*

PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah Negara hukum, dalam pelaksanaan pemerintahan dan dalam kehidupan masyarakat diatur oleh hukum. Hukum di Indonesia dimuat dalam bentuk konstitusi, yaitu hukum atau peraturan yang tertulis (Undang-Undang) dan hukum yang tidak tertulis. Oleh karena itu peraturan dibuat sedemikian rupa agar masyarakat mematuhi dan menjalankan peraturan yang sudah dibuat oleh pemerintah berdasarkan atas keputusan bersama dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Transportasi adalah alat atau kendaraan yang menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, baik laut, udara dan transportasi darat. Tujuan orang menggunakan alat transportasi adalah untuk lebih cepat dan mudah dalam perpindahan, baik orang maupun barang dari tempat asal ke tempat tujuannya.

Pada transportasi darat, penggunaan jalan yang semakin hari semakin meningkat terutama kendaraan sepeda motor maupun mobil yang mengakibatkan arus lalu lintas menjadi semakin padat dan sulit dikendalikan, terutama di kota-kota besar seiring dengan pertumbuhan penduduk yang kian banyak. Untuk mengatur itu maka pemerintah mengeluarkan Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan Angkutan jalan. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan Angkutan jalan yang dibuat tersebut dimaksudkan dengan lalu lintas adalah gerak kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan. Ruang lalu lintas jalan adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak pindah kendaraan, orang atau barang yang berupa jalan dan fasilitas pendukung.

Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat pengguna lalu lintas jalan yang tidak mentaati peraturan lalu lintas tersebut, seperti mematuhi rambu lalu lintas, mematuhi lampu lalu lintas, selalu memakai peralatan berkendara yang sewajarnya,

berhati-hati saat ingin menyeberang, tidak asal menerobos saat di jalan.

Ada beberapa jenis pelanggaran yang bisa ditindak saat pengguna lalu lintas jalan tidak mentaatinya seperti:

- a. Pelanggaran marka jalan dan rambu jalan
- b. Pelanggaran batas kecepatan kendaraan
- c. Kelebihan daya angkut dan dimensi
- d. Menerobos lampu merah
- e. Melawan arus
- f. Tidak menggunakan helm
- g. Tidak menggunakan sabuk keselamatan
- h. Tidak melengkapi surat-surat kendaraan bermotor

Pelanggaran lalu lintas seperti yang disebutkan diatas sering kita dengar dengan istilah tilang. Di Indonesia tilang merupakan pelanggaran yang ranah lingkupnya termasuk hukum pidana, mengingat perbuatan tersebut merupakan perbuatan yang dilarang oleh peraturan yang berlaku sehingga akibatnya dilakukan pemidanaan dengan penerapan sanksi pidana. Dalam kehidupan bernegara kita tidak bisa seenaknya melakukan apapun apalagi di jalan raya. Ada etika yang harus kita taati yaitu etika berlalu lintas. Etika berlalu lintas adalah tingkah laku para pemakai jalan dalam melaksanakan Undang-Undang dan peraturan-peraturan lalu lintas serta norma-norma sopan santun antara sesama pemakai jalan.

Salah satu faktor penting untuk menjaga keselamatan ialah berpegang pada etika berkendara di jalan raya dengan benar. Prinsip ini harus diterapkan oleh siapa saja pengendara di luar sana tanpa terkecuali, karena keselamatan saat mengendarai kendaraan di jalan raya memang harus diperhatikan oleh semua pihak. Dengan menjaga jarak aman antar kendaraan satu dengan kendaran lainnya merupakan salah satu kunci agar meminimalkan kecelakaan.

Namun ada hal lain yang tidak kalah penting ketika sedang membawa kendaran adalah memahami etika yang benar saat berada di kemacetan, karena dalam hal ini

seringkali orang melakukan kesalahan. Kemacetan juga kerap membuat orang emosi dan melakukan banyak hal agar terbebas dari padatnya jalan. Itulah yang sering membuat banyak pengendara melakukan pelanggaran karena menghalalkan segala cara agar lekas terbebas. Melanggar lalu lintas, mengganggu kenyamanan pengendara lain hingga merebut hak orang sering menjadi tindakan untuk melampiaskan emosi di tengah kemacetan. Hal ini justru merupakan perilaku buruk dan harus dihindari.

Pemerintah sudah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, tetapi masih banyak kebiasaan tidak benar yang sering dilakukan pengendara yang tidak sesuai etika. Pemerintah mempunyai tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur serta nyaman dan efisien melalui manajemen lalu lintas. Tata cara berlalu lintas di jalan diatur dengan peraturan perundang-undangan yang menyangkut arah lalu lintas, prioritas menggunakan jalan, lajur lalu lintas, jalur lalu lintas dan pengendalian arus persimpangan. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah maka Kepolisian Republik Indonesia dalam hal ini yang menangani masalah peralulintasan khususnya di wilayah hukum Kepolisian Resort Kabupaten Gunung Mas adalah aparat penegak hukum dalam kasus pelanggaran lalu lintas yaitu Polisi lalu lintas.

Dalam berlalu lintas maka setiap orang yang sudah memenuhi syarat wajib membawa kelengkapan Surat Izin Mengemudi dan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (SIM dan STNK). Artinya aturan berlalu lintas yang perlu diketahui adalah perlu punya dua surat tersebut. Dan untuk memiliki SIM tersebut ada syarat yang harus dipenuhi yaitu:

1. Usia pemilik SIM A, SIM B, SIM C, SIM D dan SIM D1 minimal sudah berusia 17 tahun
2. Menyerahkan formulir administrasi pendaftaran SIM secara manual maupun menunjukkan tanda bukti pendaftaran secara elektronik
3. Tes kesehatan (Pemeriksaan jasmani dan rohani)
4. Lulus ujian (uji administrasi, kesehatan, teori, simulasi dan ujian praktek)

Kepemilikan SIM diatur secara hukum dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Parpol) Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penerbitan dan Penandaan SIM. Pada aturan tersebut juga diatur mengenai persyaratan yang wajib dipenuhi jika hendak membuat SIM. Surat Izin Mengemudi (SIM) menjadi salah satu bukti legitimasi kompetensi seseorang untuk mengemudikan kendaraan bermotor.

Selain syarat administrasi tidak kalah penting juga syarat kesehatan yang harus dipenuhi oleh calon pembuat SIM. Pemeriksaan kesehatan dilakukan dengan dua cara yaitu kesehatan jasmani dan kesehatan rohani. Kesehatan Jasmani dilakukan oleh dokter umum yang telah mendapat rekomendasi dari Pusat Kedokteran dan Kesehatan Polri Bidang Kedokteran dan Kesehatan Polri Daerah. Sedangkan Kesehatan Rohani adalah kemampuan kognitif atau kemampuan psikomotorik kepribadian. Pemeriksaan psikologi ini dilakukan oleh psikolog Polri atau psikolog di luar Polri yang telah mendapatkan rekomendasi dari Biro Psikologi Staf Sumber Daya Manusia Kepolisian Daerah.

Dalam Undang-Undang Tentang Peraturan lalu Lintas, tes psikologi sangat penting dilakukan untuk menurunkan angka kecelakaan lalu lintas akibat dari kesalahan manusia (*human error*), tidak terkecuali di Kabupaten Gunung Mas. Banyaknya pengguna jalan yang tidak mentaati aturan berkendara seperti ugal-ugalan di jalan, tidak sabaran dalam berkendara, melanggar marka jalan, pengemudi mengantuk, tidak konsentrasi dan faktor kelelahan adalah perbuatan yang sering menjadi kecelakaan lalu lintas di Kabupaten ini.

Ada beberapa alasan mengapa psikotes perlu dilakukan bagi pemohon SIM karena faktor keselamatan di jalan raya, artinya kesehatan rohani termasuk mental pengendara ketika mengemudi di jalan raya berpengaruh terhadap keselamatan, dengan begitu dapat mengantisipasi kasus pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas dan akuntan jalan.

Layanan tes psikologi disediakan di seluruh layanan pengurusan SIM. Hal ini nantinya kepolisian akan minta lembaga/biro psikologi yang telah ditunjuk untuk

membuka gerai tes psikologi di dekat lokasi layanan SIM. Di lokasi tersebut disediakan tempat dan ruang tunggu bagi calon yang akan dites dengan nomor antrian yang sudah diberikan kepada masing-masing peserta tes. Jika sampai gilirannya maka petugas akan memanggil peserta untuk masuk ke ruangan tes dan mengarahkan cara pengisian tes tertulis yang ada di computer. Setelah itu peserta boleh mengisi pertanyaan tes sesuai waktu yang sudah ditentukan.

Mekanisme pelayanan yang dilakukan dalam tes psikologi baik oleh pemohon SIM baru ataupun yang akan memperpanjang SIM terbagi ke dalam 6 (enam) kategori yaitu:

- a. Kemampuan konsentrasi
- b. Kecermatan
- c. Stabilitas emosi
- d. Pengendalian diri
- e. Kemampuan penyelesaian diri
- f. Ketahanan kerja

Cara mengisi tes psikologi SIM adalah setiap pemohon akan diberikan kesempatan membaca dan menentukan pilihan (Ya/Tidak), baik untuk pengemudi Motor (SIM C) maupun pengemudi Mobil (SIM A/B). Soal yang wajib diisi berjumlah 20 soal dan dilakukan secara satu persatu, tes dilakukan dengan menggunakan computer dengan soal yang sudah disediakan dalam waktu 15-20 menit. Jika tidak lulus sesuai dengan skor yang telah ditentukan maka pemohon bisa melakukan tes ulang yang waktunya di tentukan sesuai arahan petugas layanan psikotes. Syarat melakukan tes psikotes adalah setelah melengkapi administrasi SIM lainnya, Sebagai gambaran untuk menyiapkan uang yaitu dengan tarif 100.000 rupiah per-orang.

Persoalan yang dihadapi pada bidang pelayanan psikotes saat ini di Polres Kabupaten Gunung Mas menurut observasi peneliti adalah kurangnya sarana dan prasarana yang disediakan untuk pelayanan, seperti jumlah computer yang hanya 1 (satu) unit saja sebagai alat saat tes psikologi dilakukan, sementara pemohon dalam sehari kurang lebih 20 orang, jadi orang perorang secara bergantian satu persatu dengan waktu tes 15-20 menit merupakan waktu yang cukup melelahkan selama menunggu , selain itu ruang tunggu juga belum dilengkapi AC,

yang ada hanya kipas angin, dan petugas yang saat ini hanya 1 (satu) orang dirasakan belum cukup untuk melayani jumlah rata-rata peserta tes. Persoalan lain adalah pemohon SIM yang harusnya ikut tes psikologi kebanyakan enggan di tes, jadi hanya menerima hasil lulus tes dengan adanya orang dalam yang membantu. Alasan mereka tidak mau di tes karena takut tidak lulus.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, jenis yang dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Jenis penelitian kualitatif adalah jenis investigasi penelitian oleh peneliti untuk mengumpulkan data informasi, baik melalui media internet, buku-buku, pengamatan maupun wawancara di lapangan. Menurut Robert Bogdan dan Steven J. Taylor (1994), bahwa jenis penelitian kualitatif ini cocok dipakai untuk mengkaji fenomena sosial yang unik, sebab pendekatan ini luwes dan tidak ketat sehingga banyak alternatif yang dapat digunakan untuk menjawab fenomena yang terjadi di lapangan.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif karena peneliti dapat berhubungan langsung dengan obyek penelitian, yaitu Satuan Polisi Lalu Lintas Resort Kabupaten Gunung Mas yang mengurus pelayanan SIM.

Penelitian ini dilaksanakan di Kepolisian Resort Kabupaten Gunung Mas Bidang Lalu Lintas. Alasan pemilihan lokasi dengan pertimbangan, bahwa di Kantor tersebut menurut observasi dan wawancara yang penulis lakukan tempat dilakukannya pembuatan SIM sehingga masyarakat calon pembuat SIM mengetahui tentang informasi apapun yang berhubungan dengan pembuatan SIM mereka, walaupun tidak sedikit masyarakat yang juga tidak mengetahui adanya syarat psikotes sebagai syarat pembuatan SIM bidang kesehatan. Berdasarkan pertimbangan itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut, sesuai dengan data dan fakta yang penulis kumpulkan selama melakukan penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer merupakan data yang

didapat di lapangan yang dihimpun dari berbagai sumber, seperti Kasat Lantas, Banit, Anggota Satlantas bidang administrasi, 3 (tiga) orang yang mewakili masyarakat pengguna layanan Pembuatan SIM dan tes psikotes di Kabupaten Gunung Mas. Mereka inilah yang akan menjadi responden peneliti sebagai sumber informasi dalam pencarian data. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui media yang sifatnya mendukung data primer. Data sekunder digali dengan mempelajari berbagai literatur, seperti Perundang-Undangan, Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, serta mempelajari berbagai literatur yang berkaitan dengan aturan pembuatan SIM.

Untuk pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa teknik, berupa: Interview atau Wawancara. Teknik interview atau wawancara dilakukan guna memperoleh data dengan melakukan tanya jawab langsung dengan informan atau sasaran penelitian. Dalam menggali informasi dan data yang diperlukan maka digunakan panduan wawancara sebagai dasar dalam melakukan interview agar pertanyaan lebih mengarah pada tujuan. Sedangkan teknik Observasi atau pengamatan dipilih untuk mengumpulkan data faktual dengan cara mengadakan pengamatan langsung pada obyek penelitian, yaitu pada Kantor Polisi Resort Wilayah Kabupaten Gunung Mas dalam kegiatannya melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang dihimpun dari beberapa dokumen seperti buku, catatan, foto-foto selama kegiatan penelitian berlangsung dalam penghimpunan data yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan SIM kepada masyarakat di Kabupaten Gunung Mas. Selain itu bahan-bahan yang mendukung dan berkaitan dengan masalah tersebut juga didokumentasi dengan media handphone, kamera dan alat rekam lainnya yang dapat mendukung pendokumentasian.

Teknik analisa data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan sejak awal sampai proses penelitian berlangsung. Analisa data berupa analisa seperti yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dalam Haris Herdiansyah (2012), dengan menggunakan

analisis interaktif melalui 4 (empat) prosedur, yaitu, Pengumpulan data dalam menganalisa data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif yaitu yang bersifat non statistik. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan teori atau pendapat para ahli dan selanjutnya disusun dalam bentuk penelitian. Selain itu digunakan reduksi data yang merupakan proses penilaian, pemusatan perhatian dan penyederhanaan atau penyempurnaan, pengabstrakan dan transpormasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Selanjutnya memilah data yang kurang relevan dan dilakukan secara terus-menerus selama kegiatan penelitian lapangan berlangsung sampai laporan penelitian dibuat. Kemudian Penyajian Data merupakan kumpulan data atau informasi yang tersusun dan memungkinkan untuk dapat menarik kesimpulan dan tindakan, sehingga memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dengan mengamati dan menyajikan apa yang harus dilakukan sehingga dapat dimengerti dan dipahami, terutama hal yang berkaitan dengan objek penelitian.

Terakhir kesimpulan/verifikasi merupakan tahap terakhir dalam rangkaian analisis data kualitatif menurut model yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1984). Tahap kesimpulan/verifikasi menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan dan mengungkap “*what*” dan “*how*” dari temuan penelitian tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan sepatutnya dapat memenuhi kepuasan objek yang dilayani, karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolak ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standart normatif yang diharapkan masyarakat. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan, terlebih lagi apabila pelayanan itu telah menerapkan system dan teknologi yang memadai, sehingga waktu pelayanan berjalan efektif dan efisien yang

dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.

Salah satu jenis pelayan publik adalah pelayanan administratif, adapun pelayanan administrasi pemerintah atau pelayanan perizinan adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan.

Di Polres Kabupaten Gunung Mas di bagian Satuan lalu lintas (Satlantas) dilakukan pelayanan pengadaan SIM, dimana pelayanan ini berkaitan dengan pelayanan psikotes sebagai persyaratan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Wilayah Hukum Polisi Resort Kabupaten Gunung Mas. Dalam Undang-Undang Tentang Peraturan lalu Lintas, tes psikologi sangat penting dilakukan untuk menurunkan angka kecelakaan lalu lintas akibat dari kesalahan manusia (*human error*). Alasan mengapa psikotes perlu dilakukan bagi pemohon SIM karena faktor keselamatan di jalan raya, artinya kesehatan rohani termasuk mental pengemudi ketika mengemudi di jalan raya berpengaruh terhadap keselamatan, dengan begitu dapat mengantisipasi kasus pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas dan akuntan jalan.

Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administrative.

Dalam melakukan pelayanan yang baik diperlukan prinsip dasar dan standar pelayanan yang harus dipenuhi seperti yang terdapat pada bidang pelayanan psikotes di wilayah hukum Polres Kabupaten Gunung Mas yaitu:

a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Karena konsumen ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia, seperti tempat parkir, ruang tunggu pelayanan, ruang tes psikologi, toilet, komputer dan printer, dan alat pendingin. Selain itu prasarananya seperti penempatan media informasi pada ruang tunggu SIM, kotak saran dan perlengkapan administrasi yang menunjang. Hanya saja ketersediaan sarana tersebut masih sederhana seperti kipas angin di ruang tunggu yang seharusnya Air Condesioner (AC) agar masyarakat yang antri menunggu merasa nyaman. Selain itu ruang tunggu yang agak sempit juga membuat kurang nyaman jika banyak masyarakat yang duduk dan antri di ruang tunggu tersebut. Dan komputer sebagai alat untuk menjawab psikotes yang hanya 1 unit dirasa belum cukup untuk melayani peserta tes yang setiap hari kurang lebih 20 orang, sehingga dirasakan cukup lama waktu menunggu giliran karena keterbatasan komputer tersebut. Sedangkan untuk prasarana penunjang dinilai sudah cukup baik karena sesuai standar pelayanan, tersedianya media informasi pada ruang tunggu seperti banner yang menjelaskan tentang persyaratan yang harus diikuti oleh masyarakat pemohon SIM, termasuk biaya untuk psikotes. Tersedianya kotak saran apabila ada masyarakat yang ingin memberikan saran atau pengaduan.

b. Adanya petugas yang baik.

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan dan menarik, disamping itu peugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan dan pintar. Pada bagian pelayanan psikotes petugas yang ada melayani dengan baik para pengguna jasa layanan. Mereka melayani dengan ramah sehingga masyarakat yang mendapatkan pelayanan psikotes merasa nyaman dalam

berurusan dan dalam kegiatan tes tersebut, dalam hal ini petugas memberikan informasi yang baik guna pemahaman tentang pentingnya tes psikologi. Standar proses pelayanan mengatur apa yang harus dilakukan oleh birokrasi pelayanan dalam melayani warganya termasuk dalam proses pelayanan psikotes adalah sikap dan perilaku petugas ketika berhadapan dengan warga pengguna, seperti sikap sopan, menolong dan ramah. Disamping itu pelayanan harus bersifat inklusif artinya petugas harus mampu memberikan akses yang sama kepada semua orang.

c. Bertanggung jawab dalam tugas dari awal sampai selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap petugas harus mampu melayani dari awal hingga selesai. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai. Pada bidang pelayanan psikotes, petugas melayani sesuai tugas dan fungsinya. Dan selama ini petugas yang ada sudah dinilai baik dalam hal tersebut, contoh jika ada masyarakat yang tidak mengerti tentang cara atau proses tes psikologi, maka petugas menjelaskan kesulitan yang dimaksud. Dalam hal ini memberikan penjelasan tentang cara saat dilaksanakannya psikotes, karena bisa saja psikotes tersebut tidak lulus maka petugas harus memberikan informasi tersebut dan memberikan waktu untuk mengulang kembali atau tes kembali.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mekanisme dalam mengikuti tes psikologi pembuatan dan perpanjangan SIM, dimulai dari pemohon datang ke Satpas SIM dan diarahkan untuk melengkapi berkas. Selanjutnya diarahkan datang ke outlet psikologi dgn melampirkan KTP, lalu dilakukan registrasi untuk mendapatkan nomor pendaftaran. Dalam hal ini petugas mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal yaitu dari jam 7 pagi sampai jam 3 sore, walaupun waktu kerja pegawai dari jam 7 sampai jam 4 sore. Dan dalam melakukan pekerjaan petugas jarang melakukan kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen. Dalam hal prosedur, standar

pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan sekurang-kurangnya meliputi Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Begitu pula waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

e. Kemampuan berkomunikasi yang baik.

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami kegiatan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti. Komunikasi yang baik harus mampu menyampaikan inti pembicaraan secara efektif. Komunikasi itu bisa terlihat dari bahasa tubuh dari lawan bicara, selain itu intonasi dalam berbicara agar tidak terjadi kesalahpahaman. Komunikasi yang terjadi pada bagian pelayanan psikotes dinilai sudah baik sebagai tolak ukurnya adalah dengan memberikan penjelasan kepada masyarakat pemohon tentang hal yang dilakukan sebelum dan saat dilakukannya psikotes, dengan memberikan informasi yang jelas, cara mengikuti tes, cara menjawab dan memberikan informasi tentang pentingnya psikotes dan kemampuan untuk menjawab pertanyaan masyarakat pemohon apabila ada hal yang ingin ditanyakan. Dalam hal ini petugas cukup komunikatif dalam melayani masyarakat

f. Responsivitas.

Berusaha memahami kebutuhan konsumen. Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Dalam melayani kebutuhan masyarakat, bagian pelayanan psikotes sudah melakukan pelayanan yang cukup baik, karena tidak terlalu sulit dalam hal pengurusan administrasi, asalkan sudah beres di bagian Satpas SIM, tinggal menyerahkan surat dan melampirkan KTP maka akan diproses dan siap untuk mendapatkan formulir pendaftaran, setelah itu petugas memberikan nomor antrian dan pemohon dipersilahkan untuk menunggu antrian sampai dipanggil masuk keruangan untuk

dilakukan psikotes. Selain itu bagian pelayanan psikotes khususnya outlet psikotes yang ada di Polres Gunung Mas lokasinya tidak terlalu jauh dari tempat atau loket yang lain, jadi tidak membutuhkan waktu lama ketempat tes, sehingga masyarakat tidak perlu kesana kemari mencari lokasi psikotes karena sudah terdapat outlet psikotes yang letaknya masih dilingkungan kantor Polres.

g. Kompetensi Pegawai

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan. Kompetensi petugas di bidang layanan psikotes kalau dari segi jumlah memang belum memadai, tetapi petugas sudah mengerti apa yang menjadi tugas pokok dan fungsinya. Untuk petugas yang ada sekarang hanya 1 orang dan dari segi pendidikan masih dalam proses penyelesaian studi S1. Selain itu ada seorang sarjana psikolog yang membawahi bidang pelayanan psikotes yang bertanggung jawab pembuatan soal dan dalam hal penilaian tetapi berkedudukan di Kota Palangka Raya.

h. Biaya pelayanan.

Biaya pelayanan dalam hal ini termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan sudah jelas dalam persyaratan pembuatan SIM maupun dalam persyaratan psikotes bahwa biaya untuk psikotes dibebankan kepada masyarakat pemohon SIM sebesar Rp 100.000 (Seratus Ribu Rupiah) per orang.

i. Produk pelayanan

Produk pelayanan atau hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu berupa surat keterangan bahwa sudah lulus dalam tes psikologi, dan syarat ini untuk pembuatan dan pencetakan SIM yang dilakukan bagian SIM Satlantas.

Standar pelayanan mengatur tentang apa yang minimal harus dilakukan oleh birokrasi pelayanan dalam melayani warganya, dan tidak terlepas dari prinsip layanan yang transparan, sehingga masyarakat tahu dan mengerti tentang hal yang harus mereka lakukan agar mendapatkan kepastian layanan.

Pelayanan publik yang baik tentunya sangat diharapkan masyarakat karena dapat

menjamin hak warga Negara dimanapun mereka berada untuk memperoleh kualitas dan kuantitas pelayanan tertentu, termasuk pelayanan psikotes dalam rangka persyaratan pembuatan SIM di wilayah hukum Polres Kabupaten Gunung Mas.

Faktor yang menjadi penghambat Pelayanan Psikotes Sebagai Persyaratan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Wilayah Hukum Polisi Resort Kabupaten Gunung Mas.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang penulis lakukan, terdapat faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan psikotes sebagai persyaratan pembuatan SIM seperti:

1. Kurangnya sarana komputer sebagai alat psikotes, karena system psikotes yang dilakukan bersifat online. Menjadikan peserta bergantian satu persatu hal ini membuat antrian para peserta tes menunggu cukup lama.
2. Kurangnya petugas yang melayani dibagian pelayanan psikotes, karena petugas yang ada hanya 1 (satu) orang, sementara yang dilayani dalam sehari antara 10-20 orang.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan psikotes sebagai persyaratan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di wilayah hukum Polisi Resort Kabupaten Gunung Mas sudah dianggap baik, karena dalam melakukan pelayanannya sudah memenuhi prinsip dasar dan standar pelayanan, seperti secara garis besar tersedianya sarana dan prasarana, adanya petugas yang baik dan bertanggung jawab disamping itu memiliki kemampuan dalam melayani, petugas yang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, responsive dan kompeten dibidangnya. Disamping itu pada bagian psikotes sudah memiliki persyaratan yang jelas baik mengenai biaya maupun produk pelayanan yang diberikan dengan adanya informasi yang jelas seperti tersedianya banner atau pengumuman yang berhubungan dengan pelayanan psikotes.

Berdasarkan penelitian ini juga

ditemukan faktor penghambat dalam pelayanan psikotes sebagai persyaratan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Wilayah Hukum Polisi Resort Kabupaten Gunung Mas, seperti sarana komputer yang hanya 1 unit sebagai alat psikotes, sedangkan psikotes yang dilakukan bersifat online. Hal ini menjadikan peserta bergantian satu persatu dan membuat antrian para peserta tes dan menunggu cukup lama. Selain itu kurangnya petugas yang melayani dibagian pelayanan psikotes, karena petugas yang ada hanya 1 (satu) orang, sementara yang dilayani dalam sehari antara 10-20 orang.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, 2011, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Assauri, 1999, *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Haris Hardiansyah, 2012. *Analisis Kualitatif Pendidikan dan Kebudayaan*, Jakarta. Balai Pustaka. Ratminto dan Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Ilmu.

Muenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta.

Bumi Aksara. Sugiono, 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung. Alfabeth.

Sugiono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung, Alfabeth.

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung, CV Pustaka Setia.

Undang-Undang No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang-Undang no 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang No 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Parpol) No 5 tahun 2021 Tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.

Keputusan Menteri PAN No 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

