



ANALISIS MODEL PELAYANAN KEPOLISIAN PRESISI (PREDIKTIF, RESPONSIBILITAS DAN TRANSPARANSI BERKEADILAN) DI POLRES KOTA TASIKMALAYA

Nasywa Damayanti¹

Basuki Rahmat, Andi

Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

Nasywadmyt19@gmail.com

Abstrak

Polres Kota Tasikmalaya sebagai salah satu institusi kepolisian di Indonesia memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kepolisian yang optimal kepada masyarakat. Pelayanan administrasi ini mencakup pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), serta layanan terkait tilang dan kecelakaan lalu lintas. Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan, Polri mengembangkan konsep Model Pelayanan Administrasi Kepolisian Presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan). Presisi dalam konteks kepolisian merupakan konsep yang mengedepankan pendekatan Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan sistem kepolisian yang lebih modern, profesional, dan berbasis teknologi guna meningkatkan efektivitas dalam penegakan hukum serta pelayanan publik. Selain itu, mode pelayanan terpadu juga menjadi salah satu strategi yang diterapkan dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan adanya mode pelayanan terpadu, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi kepolisian dalam satu sistem yang lebih terstruktur dan efisien. Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis Model Pelayanan Kepolisian Presisi (Prediktif, Responsibilitas dan Transparansi Berkeadilan) Di Polres Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, studi lapangan, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk pengolah data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Adapun hasil dalam penelitian ini adalah Pelayanan SIM dan STNK di Polres Tasikmalaya Kota telah mencerminkan prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi melalui keterbukaan informasi di media sosial, akuntabilitas dengan penerapan prosedur yang jelas, serta kondisionalitas yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Partisipasi publik terlihat dari pelaksanaan survei kepuasan, sementara prinsip kesamaan hak dan keseimbangan hak-kewajiban ditegakkan secara adil. Secara keseluruhan, pelayanan ini telah mengarah pada model pelayanan publik yang profesional, adil, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.

Kata Kunci : Pelayanan, Polres Kota Tasikmalaya

Abstract



The Tasikmalaya City Police, as one of the police institutions in Indonesia, is responsible for providing optimal police administrative services to the public. These administrative services include processing Driver's Licenses (SIM), Motor Vehicle Registration Certificates (STNK), Motor Vehicle Registration Numbers (TNKB), as well as services related to ticketing and traffic accidents. In line with the times and increasing public expectations for fast, easy, and transparent public services, the Indonesian National Police (Polri) developed the concept of the Precision Police Administrative Service Model (Predictive, Responsible, and Fair Transparency). Precision in the context of the police is a concept that prioritizes the Predictive, Responsible, and Fair Transparency approach in carrying out duties and providing services to the public. This approach aims to create a more modern, professional, and technology-based police system to increase the effectiveness of law enforcement and public services. In addition, an integrated service mode is also one of the strategies implemented to increase service efficiency. With the integrated service mode, the public can access various police administrative services in one, more structured and efficient system. The purpose of this study is to analyze the Precision Police Service Model (Predictive, Responsible, and Transparency with Justice) at the Tasikmalaya City Police Department. The research method used in this study is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques used in this study included literature review, fieldwork, observation, interviews, and documentation. Data processing in this study used data reduction, data display, and conclusion drawing or verification. The results of this study indicate that the Driver's License (SIM) and Vehicle Registration (STNK) services at the Tasikmalaya City Police Department reflect the principles of good governance, such as transparency through information disclosure on social media, accountability through the implementation of clear procedures, and conditionality tailored to community needs. Public participation is evident in the implementation of satisfaction surveys, while the principles of equal rights and a balance of rights and obligations are enforced fairly. Overall, this service has led to a model of public service that is professional, fair, and builds public trust in the police force.

Keywords: Service, Tasikmalaya City Police Department

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban dasar pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dalam bidang keamanan dan ketertiban yang menjadi tanggung jawab Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, Polri meluncurkan konsep transformasi kelembagaan yang dikenal sebagai Polri Presisi — singkatan dari Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan. Konsep ini bertujuan mewujudkan pelayanan kepolisian yang lebih modern, humanis, dan berbasis teknologi. Polres Kota Tasikmalaya sebagai bagian dari institusi Polri memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan administrasi kepolisian kepada masyarakat. Salah satu satuan yang sangat berperan adalah Satuan Lalu Lintas (Satlantas), yang menyediakan layanan seperti pengurusan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), pengelolaan STNK dan TNKB, serta penanganan tilang dan kecelakaan lalu lintas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, Satlantas telah mulai menerapkan prinsip-

prinsip Presisi, antara lain dengan memperluas layanan digital seperti SIM online, e-Samsat, dan tilang elektronik (ETLE).

Namun demikian, implementasi model pelayanan kepolisian presisi di Polres Kota Tasikmalaya masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa kendala yang sering ditemukan antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi. Selain itu, masih ditemukan ketimpangan dalam akses informasi serta hambatan birokrasi yang mengurangi efektivitas layanan publik.

Dalam aspek prediktif, pendekatan berbasis data dan teknologi belum sepenuhnya dimanfaatkan secara maksimal untuk mengantisipasi potensi permasalahan dalam pelayanan. Dalam dimensi responsibilitas, meskipun terdapat upaya perbaikan, masih ditemukan keluhan masyarakat mengenai lambatnya respon petugas atau kurangnya empati dalam penanganan permohonan. Sementara itu, transparansi berkeadilan sebagai elemen penting untuk membangun kepercayaan publik, masih menghadapi kendala dalam penyampaian informasi yang terbuka dan mudah diakses.

Oleh karena itu, penting dilakukan analisis mendalam terhadap implementasi Model Pelayanan Kepolisian Presisi di Polres Kota Tasikmalaya. Penelitian ini tidak hanya akan mengkaji sejauh mana prinsip Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan telah diterapkan, tetapi juga mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi serta merumuskan rekomendasi untuk perbaikan ke depan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepolisian yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Publik

Menurut (Dwiyanto, 2017) manajemen publik adalah study interdisipliner dari aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planing, organizing, actuating, dan controlling dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan publik.

Menurut Laurence Lynn dalam (wijaya, andi, 2014) manajemen publik yaitu sebagai seni (art), ilmu (sains) dan profesi (profession).

Yang dimaksud sebagai seni ialah aktivitas kreatif yang dilakukan oleh para praktisi yang tidak dapat dipelajari dengan cara dihitung, yang mana manajemen publik dapat diartikan sebagai sebuah aktivitas yang memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dan sangat tergantung dari situasi dan kondisi dimana berjalan. Manajemen publik sebagai Ilmu, berarti manajemen publik memerlukan sebuah analisis sistem dengan menggunakan proses komunikasi secara lisan (Interpretasi) dan Tulisan (explanasi)

Menurut (Moenir, 2021) Model pelayanan adalah pola atau cara yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan sistem dan prosedur tertentu untuk mencapai kepuasan penerima layanan

Menurut Lovelock & Wirtz dalam (Moenir, 2021) "A service model is a framework that governs how an organization plans, manages, and delivers services to

beneficiaries with certain quality standards”. Model pelayanan merupakan kerangka kerja yang mengatur bagaimana sebuah organisasi merancang, mengelola, dan memberikan layanan kepada penerima manfaat dengan standar kualitas tertentu.

Pelayanan Publik

Menurut (Sinambela, 2016) Model pelayanan adalah konsep atau pendekatan yang digunakan oleh pemerintah atau organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat, dengan menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi.

Menurut Denhardt & Denhardt dalam (Sinambela, 2016) “A public service model that focuses on community participation, where the government acts as a facilitator in meeting public needs, not just as a controller or administrator”. Model pelayanan publik yang berfokus pada partisipasi masyarakat, di mana pemerintah bertindak sebagai fasilitator dalam memenuhi kebutuhan publik, bukan hanya sebagai pengendali atau administrator.

Menurut (Mukarom, 2020) Model-model manajemen pelayanan publik telah mengalami perkembangan signifikan dari pendekatan tradisional hingga model modern yang lebih inovatif dan responsif. Transformasi ini penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

Menurut (Sinambela, 2016) pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, baik yang bersifat administratif maupun teknis

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Menurut pendapat Indri dan Hayat dalam (Hayat, 2017) Optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan.

Dapat disimpulkan bahwa Optimalisasi Pelayanan Publik adalah serangkaian aktivitas yang harus dilaksanakan dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal terhadap kepuasan masyarakat.

Presisi Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan

Presisi dalam konteks Kepolisian Republik Indonesia adalah akronim dari: Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan. Istilah ini merupakan pendekatan dan model kerja baru yang dikenalkan oleh Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo sejak tahun 2021, untuk mendorong transformasi Polri yang lebih profesional, modern, dan dipercaya masyarakat.

Berikut pengertiannya secara lengkap:

Presisi adalah model pelayanan dan penegakan hukum yang menekankan tiga hal utama: Prediktif: kemampuan kepolisian dalam membaca, memetakan, dan mencegah potensi gangguan keamanan melalui analisis data, informasi, dan teknologi. Artinya, polisi tidak hanya reaktif setelah kejadian, tetapi bisa mengantisipasi lebih awal.

Responsibilitas: menunjukkan tanggung jawab moral dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini mencakup sikap cepat tanggap, peka terhadap keluhan masyarakat, serta adil dalam bertindak.

Transparansi Berkeadilan: memastikan bahwa setiap tindakan, proses penegakan hukum, dan pelayanan publik dilakukan secara terbuka, tidak diskriminatif, dan dapat diawasi oleh masyarakat, sehingga menumbuhkan kepercayaan publik.

Menurut penegakan hukum dengan pendekatan pemolisian prediktif akan membangun kejelasan permasalahan keamanan yang menciptakan keteraturan sosial ditengah masyarakat. Presisi mengacu pada seberapa dekat pengukuran item yang sama satu sama lain . Presisi tidak bergantung pada akurasi. Itu berarti ada kemungkinan untuk menjadi sangat presisi tetapi tidak terlalu akurat, dan ada juga kemungkinan untuk menjadi akurat tanpa presisi

Prediktif

Polri dituntut mampu berpikir ke depan (futuristik), bukan hanya reaktif. Contohnya melalui analisis data kejahatan, pemetaan wilayah rawan, serta penggunaan teknologi seperti CCTV dan big data untuk mengantisipasi gangguan kamtibmas.

Responsibilitas

Mengarah pada tanggung jawab dan sikap cepat tanggap anggota Polri terhadap laporan, keluhan, dan kebutuhan masyarakat. Ini termasuk sopan santun, empati, kejelasan informasi, dan kemampuan menyelesaikan masalah dengan adil.

Transparansi Berkeadilan

Polri harus membuka akses informasi hukum secara proporsional dan menjamin semua orang diperlakukan setara. Layanan seperti SP2HP online, e-Tilang, Dumas Presisi, dan Polri Super App adalah contoh konkret transparansi digital berbasis keadilan.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ialah suatu kondisi yang menggambarkan atau menerangkan situasi untuk memperoleh gambaran atau data yang jelas, objek penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah Analisis Model Pelayanan Polisi Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan) di Polres Kota Tasikmalaya Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa ataupun fenomena yang terjadi selama di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan.

Dalam pemecahan masalah suatu penelitian diperlukan penyelidikan yang hati-hati, teratur dan terus menerus, sedangkan untuk mengetahui bagaimana seharusnya langkah penelitian harus dilakukan dengan menggunakan metode penelitian. Metode penelitian adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah.

Menurut (Sugiyono, 2017, hal. 15) metode kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut (Sugiyono, 2022, hal. 15) menyatakan bahwa “metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penelitian ini memakai teknik *Purposive Sampling*. Adapun pendapat (Sugiyono, 2017) mengemukakan mengenai teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria tertentu. Contohnya seseorang yang dipilih sebagai informan yang mempunyai informasi, mengetahui tentang apa yang peneliti inginkan, serta bisa juga pemilihan informan yang mempunyai jabatan tinggi hingga dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian terkait situasi sosial yang akan diteliti. Adapun alasan peneliti menggunakan teknik ini yaitu karena dengan teknik *purposive sampling*, peneliti menginginkan sumber data yang akan didapatkan dari narasumber atau informan yang benar-benar mengetahui berbagai hal terkait dengan masalah Analisis Model Pelayanan Polisi Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan) di Polres Kota Tasikmalaya Menurut (Sugiyono, 2017), informan penelitian kualitatif adalah narasumber atau sumber informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Informan merupakan seseorang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti.

Sedangkan untuk memilih yang sangat tepat berhubungan dengan model Pelayanan Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan) di Polres Kota Tasikmalaya, yaitu orang-orang yang memiliki pengetahuan tentang pemahaman mengenai fokus penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi 3 yaitu:

1. Informan Kunci Merupakan informan yang memberikan informasi secara lengkap tentang fenomena/masalah yang ditimbulkan oleh penelitian. Yang menjadi informan kunci ialah Kepala Satuan Lalu Lintas (Kasatlantas) Polres yang memiliki fungsi pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kendaraan bermotor dan pengemudi dan juga Kanit Regident (Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi) di Satuan Lalu Lintas Polres Tasikmalaya Kota yang memiliki fungsi mengawasi pelaksanaan layanan administrasi agar sesuai dengan peraturan yang berlaku, memberikan arahan kepada personel di bawahnya, serta berkoordinasi dengan instansi terkait untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat
2. Informan Utama Merupakan orang yang memiliki pemahaman teknis rinci tentang masalah teknis yang akan dipelajari. Yang menjadi informan utama ialah Masyarakat yang pernah berinteraksi dengan Satuan Lalu Lintas (Satlantas), seperti penerima layanan kepolisian yang berkaitan dengan kendaraan bermotor dan pengemudi
3. Informan Pendukung Merupakan Orang yang dapat memberikan informasi tambahan untuk melengkapi analisis dan pembahasan penelitian kualitatif, yang menjadi informan pendukung ialah. Tokoh masyarakat atau pakar hukum yang dapat memberikan pandangan objektif mengenai penerapan Polri Presisi

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Studi kepustakaan merupakan proses menyelidiki dan menganalisis literatur yang telah ada untuk memahami perkembangan penelitian terkini, temuan, dan konsep terkait suatu topik. Studi lapangan adalah teknik eksplorasi yang mencakup



pengumpulan informasi secara langsung dari area atau setting yang dianggap kekhasannya. Peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai situasi atau kondisi tertentu di lapangan melalui studi lapangan, Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dimaksud untuk melakukan pengamatan dari berbagai fenomena/situasi/kondisi yang terjadi. Wawancara Menurut (Sugiyono, 2022) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan.

Dokumentasi Menurut (Sugiyono, 2022) Dokumen seperti tulisan, ataupun kaya yang ditampilkan seseorang. Studi dokumen melengkapi penggunaan metode sebelumnya yaitu pengamatan dan wawancara, karena dengan pendokumentasian hasil penelitian yang lebih bermakna

PEMBAHASAN

Untuk menguraikan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV ini, penulis terlebih dahulu akan menjelaskan program pokok pembahasan sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Pembahasan ini akan disesuaikan dengan identifikasi masalah yang telah dibahas Sebagaimana yang telah disampaikan sebelumnya, rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimanakah Model Pelayanan Kepolisian Presisi (Prediktif, Responsibilitas Dan Transparansi Berkeadilan) Di Polres Kota Tasikmalaya?

Untuk mengetahui hasil dari pemberitahuan di atas, maka penulis mengajukan pertanyaan terhadap informan berdasarkan parameter yang mengacu pada teori menurut (Ridwan & Sudrajat, 2020) Secara teoritis, tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Yang terdiri dari 5 dimensi utama yaitu:

a. Transparansi

Keterbukaan informasi publik merupakan prinsip penting dalam pelayanan kepolisian, termasuk di Polres Tasikmalaya Kota. Prinsip ini memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang mudah dan transparan terhadap informasi mengenai layanan yang disediakan, seperti penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Polres Tasikmalaya Kota berupaya meningkatkan transparansi dan kemudahan akses informasi melalui berbagai saluran komunikasi. Salah satunya adalah melalui akun Instagram resmi mereka, seperti @satpasrestasik, yang menyediakan informasi terkait layanan SIM online, jam operasional, dan kontak yang dapat dihubungi untuk pertanyaan lebih lanjut. Meskipun informasi spesifik mengenai layanan STNK tidak ditemukan dalam sumber yang tersedia, diharapkan Polres Tasikmalaya Kota juga menyediakan informasi serupa melalui saluran komunikasi mereka.

Upaya ini sejalan dengan nilai-nilai pelayanan prima yang transparan, cepat, mudah, dan terjangkau, sebagaimana diterapkan oleh berbagai institusi kepolisian di Indonesia. Misalnya, Polres Pati telah mengeluarkan maklumat pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan publik mereka.

Secara keseluruhan, keterbukaan informasi publik dan kemudahan akses layanan SIM dan STNK di Polres Tasikmalaya Kota merupakan langkah positif dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian.

b. Akuntabilitas

Untuk menjamin akuntabilitas, Satpas Polres Tasikmalaya Kota menetapkan standar pelayanan penerbitan SIM yang jelas dan terstruktur. Standar ini mencakup persyaratan usia, administratif, dan kesehatan bagi pemohon SIM. Dengan adanya standar ini, petugas memiliki pedoman yang jelas dalam melaksanakan tugasnya, sehingga hasil layanan dapat dipertanggungjawabkan dan konsisten. Akuntabilitas dalam pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Polres Tasikmalaya Kota, merupakan aspek krusial yang menjamin transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Akuntabilitas ini tercermin dalam beberapa inisiatif dan standar pelayanan yang diterapkan oleh Polres Tasikmalaya Kota

Secara keseluruhan, akuntabilitas dalam pelayanan SIM dan STNK di Polres Tasikmalaya Kota diwujudkan melalui komitmen terhadap transparansi, penerapan standar pelayanan yang jelas, pemanfaatan media untuk penyebaran informasi, dan tanggung jawab petugas terhadap hasil layanan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres Tasikmalaya Kota.

c. Kondisional

Pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat memerlukan fleksibilitas dalam prosedur tanpa mengorbankan standar dan akuntabilitas. Di Polres Tasikmalaya Kota, penerapan prinsip ini dalam layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Presisi bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat sambil tetap menjaga integritas proses pelayanan. Meskipun fleksibilitas penting, Polres Tasikmalaya Kota tetap berkomitmen untuk mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dan akuntabilitas dalam setiap proses. Setiap penyesuaian prosedur dilakukan dengan mempertimbangkan peraturan yang berlaku dan tidak mengorbankan kualitas layanan. Hal ini memastikan bahwa masyarakat menerima pelayanan yang adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, melalui kombinasi fleksibilitas prosedur yang bijaksana dan pemanfaatan teknologi, Polres Tasikmalaya Kota berupaya memberikan pelayanan SIM dan STNK yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat tanpa mengabaikan standar dan akuntabilitas yang telah ditetapkan.

d. Partisipatif

Polres Tasikmalaya Kota mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mengevaluasi layanan publik, termasuk layanan SIM dan STNK. Salah satu metode yang digunakan adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil survei ini digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun laporan SKM tahun 2021 lebih fokus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, prinsip-prinsip evaluasi ini relevan dan dapat diterapkan oleh Polres Tasikmalaya Kota dalam konteks layanan SIM dan STNK. Dengan melibatkan masyarakat dalam evaluasi pelayanan dan melakukan sosialisasi yang

efektif, Polres Tasikmalaya Kota menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kualitas layanan SIM dan STNK. Langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

e. Kesamaan Hak

Keterlibatan Masyarakat dalam evaluasi pelayanan, sosialisasi terhadap pelayanan masyarakat terhadap hasil layanan terkait pelayanan sim dan stnk presisi di polres tasikmalaya kota, Prinsip nondiskriminasi dan kesetaraan akses dalam pelayanan SIM dan STNK di Polres Tasikmalaya Kota menunjukkan komitmen institusi terhadap nilai-nilai pelayanan publik yang humanis dan inklusif. Dengan memberikan hak dan kesempatan yang sama kepada seluruh warga, Polres Tasikmalaya Kota berperan aktif dalam menciptakan pelayanan kepolisian yang adil, merata, dan terpercaya bagi seluruh masyarakat.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Dalam pelayanan SIM dan STNK Presisi di Polres Tasikmalaya Kota, penting untuk menegaskan bahwa setiap bentuk penyalahgunaan hak dan kewajiban, baik dari pihak masyarakat maupun petugas, memiliki konsekuensi yang jelas. Sistem pelayanan yang ideal menuntut adanya kesadaran dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku. Oleh karena itu, sanksi diberlakukan sebagai bentuk penegakan hukum serta upaya menjaga integritas dan profesionalisme pelayanan.

Bagi masyarakat, penyalahgunaan hak dapat berupa pemberian data yang tidak valid, pemalsuan dokumen, hingga tindakan menyuap petugas untuk mempermudah proses pelayanan. Tindakan seperti ini dapat menimbulkan sanksi hukum, mulai dari administratif hingga pidana, sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Di sisi lain, apabila petugas pelayanan menyalahgunakan wewenang, seperti melakukan pungli, diskriminasi, atau melanggar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, maka mereka juga akan dikenai sanksi, baik sanksi etik sebagai anggota Polri maupun sanksi pidana jika terbukti melanggar hukum.

Untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelayanan, Polres Tasikmalaya Kota terus mendorong masyarakat agar memahami dengan baik hak dan kewajiban mereka sebagai pengguna layanan. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak diskriminatif, namun juga berkewajiban untuk mengikuti prosedur yang benar, melengkapi dokumen yang diperlukan, dan bersikap tertib selama proses pelayanan berlangsung.

Pemahaman ini ditanamkan melalui berbagai bentuk sosialisasi, baik secara langsung maupun melalui media informasi seperti media sosial resmi kepolisian.

Edukasi kepada masyarakat dilakukan agar setiap individu sadar bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab bersama. Dengan demikian, hubungan antara petugas dan masyarakat dapat terbangun atas dasar kepercayaan, keterbukaan, dan tanggung jawab bersama.

Dengan adanya sanksi yang tegas bagi pelanggaran serta kesadaran masyarakat akan hak dan kewajiban mereka, pelayanan SIM dan STNK di Polres Tasikmalaya Kota dapat berjalan dengan lebih bersih, transparan, dan profesional. Langkah ini sekaligus menjadi upaya nyata dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berintegritas dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai Model Pelayanan Kepolisian Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Dan Transparansi Berkeadilan) Di Polres Kota Tasikmalaya. peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu:

1. Transparansi dalam pelayanan SIM dan STNK telah diwujudkan melalui keterbukaan informasi publik, khususnya dengan memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dan penyebaran informasi. Ini mencerminkan upaya Polres Tasikmalaya Kota dalam membangun kepercayaan masyarakat.
2. Akuntabilitas pelayanan terlihat dari penerapan standar prosedur yang jelas dalam pengurusan SIM dan STNK, serta adanya komitmen untuk mempertanggungjawabkan hasil pelayanan kepada masyarakat.
3. Kondisionalitas pelayanan di Polres Tasikmalaya Kota ditunjukkan melalui fleksibilitas dalam menyesuaikan prosedur dengan kebutuhan masyarakat, namun tetap menjaga akuntabilitas dan integritas pelayanan.
4. Partisipasi masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan sudah mulai dilakukan, salah satunya melalui survei kepuasan masyarakat. Ini merupakan indikator bahwa Polres Tasikmalaya Kota terbuka terhadap kritik dan saran demi peningkatan mutu pelayanan.
5. Kesamaan hak telah menjadi prinsip utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di mana seluruh masyarakat memiliki akses yang sama terhadap layanan tanpa diskriminasi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban ditegaskan melalui edukasi serta pemberlakuan sanksi terhadap pelanggaran baik oleh masyarakat maupun oleh petugas. Hal ini menunjukkan upaya penegakan hukum yang adil dan mendidik.

Secara keseluruhan, pelayanan SIM dan STNK Presisi di Polres Kota Tasikmalaya sudah mengarah pada model pelayanan publik yang ideal, berbasis keadilan, profesionalisme, dan kepercayaan antara masyarakat dan kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik* (Ruslan (ed.)). Gajah mada university press.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Moenir. (2021). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (12 ed.). PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Z. (2020). *Manajemen pelayanan publik* (B. Saebani (ed.)). CV PUSTAKA SETIA.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan pelayanan Publik* (VI). penerbit nuansa Cenderia.
- Sinambela, L. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif dan metode kualitatif*. ALFABETA, cv.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. alfabeta.

wijaya, andi, F. (2014). *Manajemen Publik Teori dan Praktik*. universitas brawijaya press.