**MAKALAH**

**PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI**



**Disusun oleh**  :ONO IYAN NAIBAHO(213303040341)

PREDO PELAWI (213303040277)

JELITA SARI SITANGGANG(213303040289)

JOSE W LUMBANTORUAN(213303040279)

DOSEN         : DELIMA SITANGGANG S.KOM M.KOM

SEMESTER         : 3 PAGI C

PRODI                  : FTIK

FAKULTAS         : SISTEM INFORMASI

KATA PENGANTAR

Dapat tersusun hingga selesai . Tidak lupa saya juga mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dari pihak Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatNYA sehingga makalah ini yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan baik materi maupun pikirannya.

Dan harapan saya semoga makalah ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca, Untuk ke depannya dapat memperbaiki bentuk maupun menambah isi makalah agar menjadi lebih baik lagi.

Karena keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman saya, saya yakin masih banyak kekurangan dalam makalah Sistem Informaasi Manajemen ini, Oleh karena itu saya sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan makalah ini.

**DAFTAR ISI**

Cover...............................................................................................................................1 Daftar isi..........................................................................................................................2 **Bab 1 Pendahuluan**

1.1LatarBelakang...........................................................................................................3

1.2RumusanMasalah....................................................................................................3 **Bab 2 Pembahasan**

2.1 Analisis Optimalisasi Pelayanan SIM keliling ........................................................4

1.Meningkatkan Kemampuan Sumber Daya Petugas Pelayanan SIM Keliling

2.Memberikan kemudahan prosedur pelayanan

3.Memberikan kemudahan prosedur pelayanan

4.Memberikan kemudahan prosedur pelayanan

2.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan SIM Keliling...............................................................................................................................8

**Bab 3 Penutup**

3.1.Kesimpulan..............................................................................................................10 3.2Saran..........................................................................................................................10 DaftarPustaka................................................................................................................11

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 **Latar Belakang**

Studi ini akan mencoba menyajikan tentang optimalisasi pelayanan SIM mobil keliling di Satlantas Polres Jember. Sebagai salah satu lembaga pelayanan publik, Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Satlantas Polres Jember mencoba mewujudkan  program pelayanan SIM mobil keliling yang merupakan wujud pelayanan jemput bola di  berbagai pelosok tingkat kecamatan 2 maupun desa demi mengutamakan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan profesional sesuai prosedur dan tata kerja operasional. Salah satu substansi tugas pokok Polri adalah memberikan perlindungan,  pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Satuan Lalu Lintas sebagai pelayanan masyarakat dalam penerbitan SIM di pelayanan Kantor Satpas untuk berupaya meningkatkan kualitas pelayanan prima, perspektif pada masyarakat untuk mencapai kepuasan, transparan dan akuntable. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik mengambil judul, yaitu:

“Optimalisasi Pelayanan SIM Mobil Keliling di Satlantas Polres

Jember”.

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan masalah, yaitu:

1.bagaimanakah langkah-langkah optimalisasi pelayanan mobil SIM keliling di Kantor Satpas Satlantas Polres Jember?,

2.faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan mobil SIM keliling di Kantor Satpas Satlantas Polres Jember?

**BAB II PEMBAHASAN**

**2.1 Analisis Optimalisasi Pelayanan SIM Keliling**

Menurut pengamatan penulis dalam upaya optimalisasi layanan SIM Keliling di Satlantas Polres Jember ada beberapa hal yang perlu dilakukan, diantaranya:

1.**Meningkatkan Kemampuan Sumber Daya Petugas Pelayanan SIM Keliling**

Salah hal terpenting yang perlu dilakukan dalam rangka optimalisasi pelayanan SIM Keliling adalah peningkatan kemampuan sumber daya petugas. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Akmal selaku Kasatlantas Polres Jember ketika ditanya tentang bagaimana upaya peningkatan sumber daya petugas,

menyatakan bahwa: “untuk meningkatkan kemampuan sumber daya petugas. pelayanan SIM dapat dilakukan dengan melakukan pendidikan dan pelatihan kepada seluruh petugas pelayanan mobil SIM Keliling secara bertahap termasuk pula bimbingan dan latihan terus menerus oleh pimpinan atau petugas yang lebih senior. Hal ini bertujuan agar petugas pelayanan benar-benar bisa melaksanakan tugasnya secara profesional sehingga pihak masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang

memuaskan” (wawancara, tanggal 2 November 2013)

  Dalam meningkatkan sumber daya petugas mobil SIM Keliling perlu ditanamkan nilai kepedulian kepada seluruh petugas pelayanan agar nilai-nilai tersebut menjadi landasan dan tindakannya sebagai petugas pelayanan. Disamping itu perlu membangun kepercayaan masyarakat dengan melakukan tindakan dari hati ke hati menunjukkan bahwa tindakan petugas pelayanan memang tulus, jujur, terbuka dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan.

2. **Memberikan kemudahan prosedur pelayanan**

Pelayanan perlu dilaksanakan dengan prosedur yang sederhana, mudah, cepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Suasana pelayanan yang bisa menciptakan suasana aman dan nyaman terutama bagi para pemohon pembuatan SIM baru perlu diciptakan. Menurut pengamatan penulis selama ini prosedur pelayanan SIM Keliling yang dilakukan oleh Satlantas Polres Jember sudah cukup mudah, namun pelayanannyya perlu lebih ditingkatkan lagi, sehingga masyarakat yang mengurus pelayanan SIM Keliling akan merasakan lebih puas.

Mengenai kemudahan prosedur pelayanan SIM Keliling, Akmal selaku Kasatlantas Polres Jember yang menjadi salah satu informan penelitian ini menyatakan bahwa: “untuk prosedur SIM Keliling sama dengan pelayanan yang berada di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Satlantas Polres Jember. Jadi, masyarakat memang dipermudah dengan adanya pelayanan Mobil SIM Keliling. Disini masyarakat tinggal menyiapkan persyaratan yang dibutuhkan. Pelayanan SIM Keliling ini bertujuan agar masyarakat yang berada jauh dari lokasi Kantor Satpas Satlantas Polres Jember dapat 8 lebih dekat dalam mengurus perpanjangan SIM A dan SIM C” (wawancara tanggal 2 November 2013).

Hal senada juga disampaikan oleh salah seorang informan yang bernama A. Agus yang beralamat di Curahnongko yang sedang mengurus perpanjangan SIM melalui mobil Keliling ketika ditanyakan tentang bagaimana optimalisasi pelayanan SIM Keliling melalui kemudahan prosedur pelayanan yang dilberikan Satlantas Polres Jember menyataka

n bahwa: “Pendapat saya prosedur pelayanan SIM Keliling sama

dengan di Kantor pelayanan, jadi prosedurnya dengan mudah bisa mengurus SIM tanpa harus datang jauh-jauh ke Jember. Selain itu perpanjangan SIM Keliling sangat mudah syaratnya hanya dengan membawa persyaratan lengkap pelayanan mudah dan cepat tanpa waktu berjam-jam. Kalau datang ke Jember tentu butuh waktu agak

lama” (wawancara dengan A.Agus, tanggal 2 November 2013).

 Menurut pengamatan penulis sejauh ini pihak Satlantas Polres Jember memang telah berusaha untuk meningkatkan layanannya dengan membuat SOP dengan tujuan mempermudah setiap pemohon yang akan mengurus SIM Keliling. Lebih lanjut Eko yang beralamat di Ampel Wuluhan yang berprofesi sebagai petani ketika ditanyakan tentang kemudahan prosedur layanan SIM keliling menyatakan

bahwa: “menurut saya prosedurnya mudah sekali dan sama dengan pelayanan SIM .di Kantor Satpas. Persyaratannya juga mudah, yaitu membawa surat keterangan sehat yang didapat dari Puskesmas dan foto copy KTP serta SIM asli. Kami sangat senang dengan adanya pelayanan SIM keliling, kami tidak perlu jauh-jauh ke kantor pelayanan SIM, jadi sangat membantu kami karena tidak perlu repot-repot ke kota”. (wawancara dengan Eko, tanggal 2 Nobember 2013). Hal serupa juga disampakan Mohammad Ihkwan yang beralamat di Grobyog Wuluhan yang berprofesi sebagai petani ketika ditanyakan tentang kemudahan

prosedur layanan SIM keliling menyatakan bahwa: “menurut saya prosedurnya sangat mudah sekali. Untuk mencari surat kesehatan tidak diwajibkan dari dokter Polri, bisa dari dokter dari Puskesmas serta dengan hanya membawa foto copy KTP serta SIM asli. Jadi kami sangat senang karena tidak perlu repot-repot ke kota”. (wawancara dengan Mohammad Ihkwan, tanggal 2 Nobember 2013) Upaya peningkatan pelayanan SIM Keliling guna mewujudkan pelayanan prima di Kantor Satlantas Polres Jember adalah dengan menerapkan prinsip pelayanan SIM yang baik seperti : a. Sesuai dengan prosedur yang ditetapkan 1) Memenuhi syarat administrasi 2) Dikategorikan jenis SIM yang akan diambil 3)

Dikategorikan pembuatan SIM:baru/perpanjanganpeningkatan 4) Dasar pemberian sim adalah hasil ujian yang sah dan dapatdipertanggungjawabkan serta bukan hasil KKN. b. Transparan: 1) Sistem dan prosedur pengurusan sim jelas 2) Sistem ujian dan hasil ujian transparan dan dapat dipertanggungjawabkan 3) Biaya pengurusan sim jelas dan tidak ada bea tambahan 4) Waktu pengurusan sim jelas:

a) Baru, b) Perpanjangan, c) Peningkatan ujian ulang bagi yang tidak lulus. 9 c. Dapat dipertanggung jawabkan. d. Tidak dijadikan lahan untuk mencari keuntungan pribadi/kelompok. e. Petugas kepolisian mempunyai kemampuan di bidang lalu lintas. f. Sarana dan prasarana ujian SIM memadai. g. Sistem pelayanan yang cepat dan Birokrasi tidak berbelit-belit. . Sistem manajemen dan mekanisme kontrol yang baik.

3.Melakukan sosialisasi mengenai jadwal pelaksanaan SIM Keliling

alam rangka optimalisasi pelayanan SIM Keliling, maka pihak Satlantas Polres Jember telah mengupayakan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai jadwal pelaksanaan SIM Keliling di berbagai tempat. Tujuannya adalah agar masyarakat khususnya pemohon SIM dapat mengetahui bahwa di tempatnya ada pelaksanaan SIM Keliling. Berdasarkan wawancara penulis dengan Akmal, selaku Kasatlantas Polres Jember ketika ditanyakan tentang upaya optimalisasi SIM Keliling melalui sosialiasi

kepada masyarakat, ia menyatakan bahwa: “sosialisasi selalu rutin dilaksanakan

antara lain melalui media cetak atau elektronik. Kami juga melakukan sosialisasi melalui media facebook dan twitter. Kami juga membuat surat kepada setiap polsek yang ketempatan untuk ikut membantu mensosialisasikan kepada seluruh

masyarakat bahwa ditempatnya akan ada pelaksanaan SIM Keliling” (wawancara

dengan Akmal, tanggal 2 November 2013) Lebih lanjut salah seorang informan yang bernama Oscartino Wibowo selaku operator SIM Keliling pada Satlantas Polres Jember ketika ditanyakan tentang bagaimana upaya optimalisasi SIM Keliling melalui sosialisasi kepada masyarakat menuturkan hal yang sama dengan Akmal bahwa:

“sosialisasi SIM Keliling ini secara rutin dilakukan melalui media cetak dan elektronik.

Setiap masyarakat dapat mendengarkannya melalui siaran Radio RRI maupun Radio Prosalina FM Jember. Kami juga melakukan sosialisasi melalui facebook dan twitter maupun brosur. Tujuan kami melakukan ini adalah agar masyarakat mengetahui bahwa di tempat mereka ada layanan mobil SIM Keliling, sehingga masyarakat

nantinya lebih mudah dalam mengurus perpanjangan SIM A dan SIM C” (wawancara dengan Oscartino, tanggal 2 November 2013) Upaya sosialisasi ini memang sangat penting dilakukan agar seluruh masyarakat, khususnya pemohon SIM tanpa terkecuali benar-benar mengatahui bahwa di tempat mereka diadakan layanan mobil SIM Keliling. Hanya saja menurut pengamatan penulis memang patut diakui bahwa upaya optimalisasi melalui osialisasi ini memang belum maksimal dilakukan sehingga banyak masyarakat hingga kini masih ada yang belum mengetahui bahwa di tempatnya ada pelaksanaan layanan mobil SIM Keliling. Untuk itu kedepan sosialisasi ini harus terus menerus dilakukan tidak hanya lewat media cetak dan elektronik, tetapi juga bisa melalui spanduk, baliho, pengumuman yang di tempelkan di setiap kantor kecamatan, kantor desa/kelurahan dan berbagai media sosialisasi lainnya

4 .**Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Menurut pengamatan penulis dukungan sarana dan prasarana perlu ditingkatkan guna optimalisasi pelayanan SIM Keliling. Sarana dan prasarana pelayanan yang sudah ada perlu : 1) dilakukan perawatan berkala, 2) dilakukan pengawasan penggunaan sehingga dapat memonitor penggunaan sarana yang ada hanya untuk melaksanakan sistem pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Akmal selaku Kasatlantas Polres Jember ketika ditanya tentang upaya optimalisasi pelayanan SIM Keliling yang dilakukan oleh Satlantas

Polres Jember menyatakan bahwa: “untuk mengoptimalkan

pelayanan SIM Keliling faktor sarana dan prasarana tidak boleh diabaikan, sebagai alat transpotasi untuk pelayanan SIM Keliling sehingga perawatan secara berkala dan pengawasan selama penggunaannya. Saat ini yang menjadi kendala dalam pelayanan mobil SIM Keliling adalah jumlah kendaraan mobil yang digunakan hanya 1 (satu) unit yang digunakan oleh 2 (dua) Polres” (Wawancara dengan Akmal, tanggal 2 November 2013). Demikian halnya penuturan Oscartino Wibowo selaku operator mobil SIM Keliling menyampaikan bahwa: “Faktor sarana dan prasarana memang sangat penting karena itu perawatan dilakukan secara berkala dan selalu diawasi. Prasarana mobil SIM keliling sampai saat ini dipakai 2 Polres, jadi setiap Polres dapat

jatah 2 minggu sekali. Selain itu material SIM yang sampai saat ini masih sangat terbatas, dimana setiap harinya tetap dibatasi dengan jumlah maksimal material SIM (wawancara dengan Oscartino Wibowo, tanggal 2 November2013)

 Jadi, untuk optimalisasi pelayanan mobil SIM Keliling faktor sarana dan prasarana pendukung sangat penting, karena pelayanan itu akan menjadi optimal dan masyarakat bisa merasakan kepuasan jika sarana dan prasarana yang ada mendukung pelayanan tersebut.

**2.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan SIM Keliling**

Menurut hasil pengamatan penulis faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan SIM Mobil keliling di Satlantas Polres Jember dikelompokkan . menjadi dua, yaitu: pertama, faktor internal birokrasi Satlantas, kedua, faktor eksternal. Faktor penghambat yang dihadapi Satlantas Polres Jember baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal muaranya lebih banyak diarahkan pada kinerja petugas dalam menjalankan tugas yang diamanatkan kepadanya. Faktor internal bisa berupa situasi dan kondisi, baik berupa organisasi (struktur, penempatan personel, efektifitas kegiatan), efektifitas komunikasi antar petugas, sumber daya, sarana dan prasarana. Untuk faktor prasarana, saat ini yang menjadi salah satu penghambat adalah masih terbatasnya jumlah mobil yang digunakan sebagai alat transportasi SIM Keliling. Saat ini jumlahnya hanya 1 unit kendaraan yang dipakai oleh 2 Polres. Sementara itu, faktor eksternal berupa situasi dan kondisi di sekeliling Satlantas yang berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan pelayanan SIM Mobil Keliling, yaitu: masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat akan pentingnya pelaksanaan ujian teori maupun praktek untuk mendapatkan SIM. Selain faktor penghambat menurut hasil pengamatan penulis terdapat beberapa faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan SIM Mobil Keliling, diantaranya:

1. faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan SIM Mobil Keliling; Faktor kesadaran Petugas Operasional SIM Keliling Satlantas Polres Jember sudah terlaksana. Hal ini dibuktikan dengan sifat responsif petugas operasional dalam melayani pemohon SIM Keliling sebagaimana wawancara dengan Agus, Eko dan Mohammad Ichwan bahwa petugas operasioanal SIM Keliling sudah baik dalam melayani pemohon SIM keliling.
2. faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; Pelaksanaan Pelayanan SIM Keliling sudah berjalan sebagaimana aturan yang berlaku. Hal in dibuktikan terdapatnya standar operasional prosedur pelayanan SIM Keliling yang telah dimiliki oleh Satlantas Polres Jember. Dalam wawancara dengan Akmal bahwa pelaksanaan SIM Keliling selalu dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur pelayanan yang sudah dibuat.
3. faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; Mekanisme yang sudah ada pada operasionalisasi SIM keliling Satlantas Polres Jember sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan. Hal ini sesuai dengan wawancara kepada pemohon SIM Keliling baik Eko maupun Mochamad Ichwan yang merasakan kemudahan dalam mengurus SIM.
4. faktor pendapatan petugas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum; Petugas operasionalisasi SIM Keliling Satlantas Polres Jember adalah anggota Polri bernama Oscartino berpangkat Brigadir dengan status pegawai negeri golongan II Sehingga pendapatan dari gaji perbulan sudah dapat memenuhi kebutuhan.
5. faktor kemampuan petugas yang dapat melaksanakan tugas pelayanan; Berdasarkan wawancara dengan Akmal selaku Kasat Lantas Polres Jember bahwa Satlantas Polres Jember sudah melaksanakan berbagai pelatihan dalam rangka meningkatkan kemampuan pegawai. Disamping itu bimbingan para senior kepada yunior dilingkungan Satlantas Polres Jember juga dilaksanakan dalam rangka menambah wawasan para pegawai operasional SIM Keliling.
6. faktor sarana dalam pelaksanaan pelayanan. Dalam operasionalisasi SIM Keliling sudah didukung oleh sarana Mobil khusus yang sudah dilengkapi dengan peralatan penerbitan SIM. Sebagai sarana penunjang terlaksananya pelayanan SIM Keliling juga sudah dilaksanakan perawatan secara berkala sebagaimana wawancara dengan Akmal bahwa untuk mengoptimalkan pelayanan SIM Keliling alat transportasi untuk pelayanan SIM Keliling dilakukan perawatan secara berkala dan pengawasan selama penggunaannya. Keenam faktor pendukung tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan 12 pelaksanaan pelayanan SIM Mobil keliling secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk tindakan dengan atau tanpa peralatan.

**BAB III PENUTUP**

3.1 **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM Mobil keliling yang dilakukan oleh kantor Satpas Satlantas Polres Jember telah diimplementasikan sesuai Standar Operasional Prosedur. Meski demikian masih banyak masyarakat yang mengurus SIM belum mengerti SOP yang berlaku, sehingga mereka merasakan belum bisa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam rangka memberikan pelayanan mobil SIM Keliling kepada masyarakat pihak Satlantas Polres Jember telah melakukan langkah-langkah optimalisasi, misalnya: peningkatan kualitas sumber daya petugas SIM Keliling, memberikan kemudahan prosedur pelayanan, melakukan sosialisasi mengenai jadwal pelaksanaan SIM Keliling dan peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan. Meski telah melakukan langkah optimalisasi pelayanan, namun hingga saat ini pihak Satlantas Polres Jember belum mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat mengingat masih banyaknya faktor penghambat atau kendala yang dihadapi baik yang bersifat internal maupun eksternal. Faktor penghambat yang bersifat internal adalah terutama menyangkut prasarana mobil yang jumlahnya masih sangat terbatas. Sampai saat ini jumlah mobil yang digunakan sebagai kendaraan SIM keliling hanya 1 (satu) unit yang dipakai untuk 2 (dua) Polres secara bergantian. Selain itu juga terbatasnya material SIM, sehingga pemohon yang mengurus SIM Keliling juga dibatasi jumlahnya. Sedangkan faktor ekternal, yaitu masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat akan pentingnya pelaksanaan ujian teori maupun praktek untuk mendapatkan SIM. Selain faktor penghambat dari hasil penelitian ini juga ditemukan adanya faktor pendukung terlaksananya pelayanan SIM Mobil Keliling, diantaranya:

a. faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan SIM Mobil Keliling;

b. faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;

c. faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;

d. faktor pendapatan petugas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum;

e. faktor kemampuan petugas yang dapat melaksanakan tugas pelayanan;

f. faktor sarana dalam pelaksanaan pelayanan

**3.2 Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan saran-saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Perlu adanya dukungan administrasi dan logistik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan SIM mobil keliling dapat lebih ditingkatkan dimasa yang akan datang.

2. Perlu ada upaya penyederhanaan Standar Operasional Prosedur, sehingga pelayanan SIM mobil keliling jauh lebih mudah lagi. Dalam hal ini perlu dibentuk Tim Pokja Penyempurnaan SOP pelayanan SIM mobil keliling pada Satlantas Polres Jember.

3. Perlu adanya peningkatan frekwensi sosialisasi jadwal pelaksanaan SIM Keliling baik melalui media cetak atau elektronik maupun media jejaring sosial dan brosur sehingga lebih banyak masyarakat yang akan mengetahui.

4. Perlu sosialisasi secara berkelanjutan kepada seluruh masyarakat agar mereka dapat lebih memahami standar operasional prosedur pelayanan SIM mobil keliling.

**DAFTAR PUSTAKA**

Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan

Good Governance melalui Pelayanan Publik

Yogyakarta:Gadjah Mada University Hardiansyah. 2011.

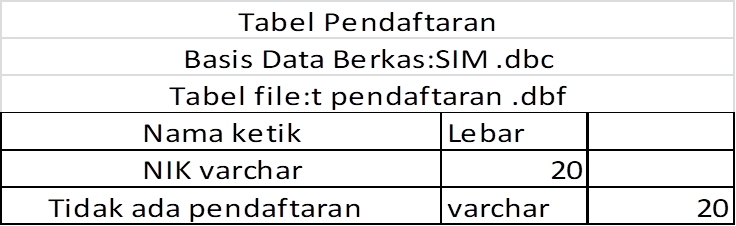
Kualitas Pelayanan Publik

(Konsep Dimensi, Indikator, dan Implementasinya). Yogyakarta: Gava Media Ratminto , Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen

Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal.

Yogyakarta: Pustaka Pelaja

**DATABASE PEMBUATAN SIM**

****













|  |  |
| --- | --- |
| Telepon | Kewarganegaraan |
| 85641642333 | Indonesia |
| 85641642444 | Indonesia |
| 85641642555 | Indonesia |