

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SIM *CAK BHABIN* DI POLRESTABES KOTA SURABAYA

Susi Ratnawati^{1*}, Tri Prasetyowati² & Fionita Eka Putri³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Bhayangkara Surabaya

*Jalan Ahmad Yani No.114, Ketintang, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia, 60231

*Korespondensi: susiratna11@gmail.com

Received: 13/04/2023 | Revised: 26/06/2023 | Accepted: 29/06/2023

Abstract

Making and extending a driver's license is one of the common needs of the Indonesian people, especially motorists. Based on this, the Polrestabes created a Mobile SIM innovation called "Cak Bhabin's SIM" for the extension and creation of a new SIM that can be reached by the public by increasing the number of locations for the "Cak Bhabin" SIM. Problems arise due to dissatisfaction from the community, namely regarding inadequate seating facilities, lack of socialization regarding daily service schedules and quotas, and often the E-AVIS application is not connected to the National Police Traffic Corps. The purpose of this study was to find out how to improve the service quality of SIM "Cak Bhabin" Surabaya City Police in dealing with some of these problems and the factors that influence service quality improvement. This study uses a qualitative descriptive analysis method with primary data as the main reference. Collecting the data by conducting interviews and documentation methods. The results showed that the factors influencing the improvement of the service quality for "Cak Bhabin" SIM services included the number of locations for "Cak Bhabin" SIM service locations spread over 24 location points in each sub-district in Surabaya, facilities and infrastructure that were in accordance with Law Number 25 Year 2009, the creation of the Korlantas Digital application intended for online SIM extension and the creation of the E-AVIS application for making a new SIM, as well as schedules, requirements, fees, systems/mechanisms and service procedures which can be viewed on the internet.

Keywords: quality, service, Cak Bhabin, Polrestabes

Abstrak

Pembuatan dan perpanjangan SIM adalah salah satu kebutuhan umum bagi masyarakat Indonesia, khususnya bagi pengendara bermotor. Berdasarkan hal tersebut pihak Polrestabes membuat inovasi SIM Keliling yang dinamakan "SIM Cak Bhabin" untuk perpanjangan dan pembuatan SIM baru yang dapat dijangkau oleh masyarakat dengan memperbanyak titik lokasi SIM "Cak Bhabin". Permasalahan muncul karena adanya ketidakpuasan dari masyarakat yaitu mengenai sarana tempat duduk yang kurang memadai, kurangnya sosialisasi mengenai jadwal dan kuota pelayanan perharinya, dan sering tidak tersambungannya aplikasi E-AVIS ke Korlantas Polri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan SIM "Cak Bhabin" Polrestabes Kota Surabaya dalam menangani beberapa masalah tersebut dan faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan data primer sebagai acuan utama. Pengumpulan data tersebut dengan melakukan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan SIM "Cak Bhabin" meliputi banyaknya titik lokasi pelayanan SIM "Cak Bhabin" yang tersebar di 24 titik lokasi di setiap Kecamatan di Surabaya, sarana dan prasarana yang sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pembuatan aplikasi Digital Korlantas yang diperuntukkan untuk perpanjangan SIM secara online dan pembuatan aplikasi E-AVIS untuk pembuatan SIM baru, serta jadwal, persyaratan, biaya, sistem/mekanisme dan prosedur pelayanan yang dapat dilihat di internet.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, Cak Bhabin, Polrestabes

PENDAHULUAN

Sektor pelayanan publik merupakan usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga masyarakat (Gunistyo, 2021). Di mana pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam penyelenggaraan pembuatan dan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) dengan dibentuknya lembaga Satpas Colombo (Perdana, 2016). Satpas adalah singkatan dari Satuan Penyelenggara Administrasi SIM yang merupakan unsur pelaksana Polri di bidang lalu lintas yang menyelenggarakan kegiatan registrasi dan identifikasi pengemudi (Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2021). Satpas Colombo bertugas sebagai pusat pengurusan registrasi kendaraan, pembuatan SIM, ataupun perpanjangan SIM. Lokasi Satpas Colombo yang berada di wilayah Surabaya Utara menyebabkan masyarakat kota Surabaya yang bukan berada di wilayah Surabaya harus menempuh jarak yang jauh serta waktu yang lama dalam melakukan pengurusan administrasi SIM tersebut. Selain itu, keterbatasan waktu masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi SIM ataupun kendaraan menyebabkan pelayanan Satpas Colombo menjadi kurang maksimal.

Penelitian serupa pernah dilakukan juga oleh Sharon (2017), hasilnya bahwa sosialisasi dalam ketujuh komponen menunjukkan tingkat efektivitas yang dinilai tinggi pada komponen credibility memiliki nilai 0,96. Sedangkan komponen context memiliki nilai 0,94, komponen content memiliki nilai 0,97, komponen clarity memiliki nilai 0,91, komponen continuity and consistency memiliki nilai 0,96, komponen channel memiliki nilai 0,94 dan komponen yang memiliki nilai terbesar adalah komponen capability of the audiens dengan nilai 0,98. Ketujuh komponen dengan nilai yang tinggi ini menerangkan bahwa masyarakat Surabaya mengetahui bahwa dalam sosialisasi program SIM online terdapat ketujuh komponen dalam program Public Relations agar program ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Setelah dilakukan perhitungan statistik dan juga analisis data, dapat disampaikan bahwa masyarakat Surabaya menilai sosialisasi program SIM online adalah efektif dengan rata – rata keseluruhan yang memiliki nilai > 0,5. Sehingga dapat diartikan bahwa aktivitas eksternal *public relations* dalam mensosialisasikan kebijakan perusahaan kepada publik, dapat dilakukan dengan baik oleh Humas Polrestabes Surabaya yang dapat dilihat dari penilaian masyarakat Surabaya yang menilai bahwa sosialisasi ini eEfektif (Sharon, 2017)

Pada tahun 2021 hingga 2022 pelayanan SIM di Satpas Colombo baik di Satpas Colombo itu sendiri, SIM keliling dan SIM Corner telah mengalami peningkatan baik dalam pembuatan SIM baru maupun perpanjangan SIM dengan jumlah pembuatan SIM baru pada tahun 2021 sejumlah 48.029 pemohon sedangkan perpanjangan SIM sejumlah 267.712 pemohon dan mengalami peningkatan pada tahun 2022 yakni 55.134 pemohon untuk pembuatan SIM baru dan sejumlah 281.679 pemohon untuk perpanjangan SIM. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 6,9% untuk pembuatan SIM baru dan 2,5% untuk perpanjangan SIM. Polri adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam dibidang penegakan hukum, dituntut untuk memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan prima. Pelayanan tersebut menjadi sesuatu yang sensitif, karena bila pelayanan publik di bidang hukum dapat berjalan seperti seharusnya, maka konstruksi hukum akan jadi lebih kuat dan tegak (Ardiyanti, 2022).

Sejalan dengan hal tersebut, bahwa standar pelayanan harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik sebagai patokan juga pedoman yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, sebagai pedoman bagi penerima pelayanan saat proses pengajuan permohonan, serta menjadi instrumen kontrol masyarakat atas kinerja penyelenggara pelayanan. (Fadhillah, F. P : 2021). Berdasarkan hal tersebut pihak Polrestabes Surabaya membuat suatu inovasi Satpas keliling. Menurut Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2021, Satpas Keliling adalah Satpas yang bersifat dinamis menggunakan Ranmor atau moda transportasi lainnya. Satpas keliling dapat membantu masyarakat yang akan melakukan pengurusan administrasi SIM baik pembuatan atau perpanjangan secara mudah. Inovasi Satpas Keliling pada wilayah Kota Surabaya ini dinamakan “SIM Cak Bhabin”. Pelayanan keliling merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu Instansi pemerintah kepada masyarakat baik dalam bentuk pelayanan administrasi, pelayanan barang dan jasa, maupun pelayanan informasi menggunakan mobil layanan keliling dengan cara mendatangi lokasi publik area. Pelayanan keliling ini merupakan terobosan dari Polrestabes untuk masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat, selain itu pelayanan keliling ini juga berfungsi sebagai sarana untuk memperdekat hubungan Aparatur Negara dengan masyarakat (Fatimah S:2017).

Untuk lebih memperdekat lagi dengan masyarakat dalam pengurusan SIM dalam hal ini untuk memperpanjang SIM, pihak Polrestabes juga membuat aplikasi untuk perpanjangan SIM yakni

Digital Korlantas yang dapat membantu masyarakat yang berhalangan hadir atau terlalu jauh ke tempat perpanjangan SIM yang disediakan oleh Polrestabes dengan hanya menggunakan aplikasi tersebut maka SIM yang telah diperpanjang dapat diantarkan langsung kerumah. Pelayanan keliling yang memiliki kualitas pelayanan efektif akan menimbulkan kepuasan masyarakat dalam melakukan pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) ataupun registrasi kendaraan (Mandacan & Merina, 2021). Namun berdasarkan kasus yang terjadi di lapangan, adanya ketidakpuasan kualitas pelayanan publik pelayanan “Cak Bhabin” diantaranya kurangnya sosialisasi mengenai jadwal dan kuota pelayanan perharinya dan aplikasi tidak berjalan dengan lancar sehingga menghambat pengguna atau masyarakat dalam memasukkan data ke Korlantas Polri untuk mengikuti tes pembuatan SIM baru (Wakhyuni et al., 2020)

Berdasarkan permasalahan tersebut menunjukkan adanya kedudukan kualitas pelayanan yang sangat penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hal ini didukung dengan pendapat Novianto (2018) yang menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik maupun tingkat pelayanan publik yang baik, tidak menjamin kepuasan masyarakat juga akan tinggi. Tingkat subjektifitas penilaian masyarakat sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Setiap masyarakat yang dilayani memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan (Sarmini, 2019).

METODE

Pada penelitian ini guna mengkaji permasalahan dalam penelitian ini penulis menggunakan kualitatif. Yang mana metode penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang bersifat umum terhadap realita sosial dari perspektif partisipan melalui data-data yang bersifat deskriptif. Penjelasan tersebut tidak ditetapkan terlebih dahulu melainkan akan diperoleh setelah melakukan analisis terhadap data yang telah diperoleh dari partisipan berdasarkan realita sosial dan menjadi fokus penelitian sehingga kemudian dapat ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum tentang realita tersebut (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menemukan ada tiga strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIM Cak Bhabin, yaitu penyediaan sarana dan prasarana, keunggulan sarana dan prasarana serta pembaharuan sistem layanan.

Peningkatan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan SIM Cak Bhabin diatur sepenuhnya dalam Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) yang mana pada Bab 4 Pasal 34 sampai 36 memberikan persyaratan surat keterangan sehat jasmani dari dokter dan surat keterangan sehat rohani dari lembaga psikologi yang telah direkomendasikan oleh pusat kedokteran kesehatan Polri sesuai Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penerbitan dan Penaandaan Surat Izin. Bahwa sarana dan prasarana pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah lengkap untuk membantu masyarakat dalam pengurusan dan pembuatan SIM

Kemudian mengenai Sarana Prasarana yang ada pada pelayanan SIM “Cak Bhabin”, dari hasil penelitian lapangan ditemukan bahwa sarana prasarana SIM “Cak Bhabin” telah mengakomodir kebutuhan masyarakat. Walaupun masih terdapat kekurangan dari tidak adanya tempat duduk untuk mengantri pelayanan. Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dapat disimpulkan sarana prasarana yang ada dalam pelayanan SIM “Cak Bhabin” dinilai sudah cukup mengakomodir masyarakat yang memperpanjang atau membuat SIM baru. Walaupun masih terdapat kekurangan dari tidak adanya tempat duduk bagi masyarakat yang akan mengurus SIM.

Keunggulan Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana SIM Polrestabes Surabaya menyatakan sesuai dengan Perkab nomor 9 tahun 2012 bab 4 di persyaratan administrasi pasal 34, 35 dan 36 mengenai surat keterangan sehat jasmani dan rohani. Pemeriksaan kesehatan jasmani dan rohani dijelaskan pada porpol nomor 5

tahun 2021 yaitu pasal 11 bahwa harus mendapatkan rekomendasi dari pusat kedokteran kesehatan Polri. Sarana Prasarana pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin” memiliki keunggulan dari segi kenyamanan sarana prasarana serta lokasi pelayanan yang strategis dan mudah dijangkau dari rumah masyarakat. Jadi dapat disimpulkan keunggulan utama akan sarana prasarana pelayanan SIM “Cak Bhabin” terdapat pada lokasi pelayanan yang dekat dengan rumah masyarakat sehingga masyarakat dimudahkan dalam melakukan pengurusan SIM.

Pembaharuan Sistem Pelayanan

- a. Kualitas Pelayanan. Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin”, Polrestabes Surabaya menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh SIM “Cak Bhabin” telah terbukti sangat baik dan memuaskan yang dapat dibuktikan dari predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tahun 2017, Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2018 dan predikat nilai sempurna A+ dari Kemenpan sebanyak 4 kali berturut-turut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dinilai baik. Walaupun masih terdapat kekurangan dari tidak adanya arahan mengenai alur pelayanan pembuatan atau perpanjangan SIM.
- b. Keunggulan pelayanan publik dalam melayani masyarakat. Berkaitan dengan Keunggulan Pelayanan Publik SIM “Cak Bhabin” dalam melayani masyarakat, Polrestabes Surabaya memberikan pernyataan akan adanya keunggulan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang terbukti dari adanya 2 unit bus pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang melayani 24 lokasi di wilayah Kota Surabaya. Adanya unit bus pelayanan ini memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan SIM secara dekat dengan rumah. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa keunggulan dari pelayanan SIM “Cak Bhabin” terbukti dari penentuan lokasi pelayanan yang mudah dijangkau masyarakat, perilaku petugas yang sabar dan berkompeten dan kesediaan unit bus pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang mengakomodir 24 lokasi di Kota Surabaya.
- c. Sistem/Prosedur Pelayanan Publik



Gambar 1. Mekanisme Penerbitan SIM Baru
 Sumber: Dok. penelitian, 2023.

Sistem/prosedur yang diberikan oleh Polrestabes yang harus dilaksanakan oleh pemohon/masyarakat dalam pembuatan SIM baru dan Perpanjangan SIM adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Mekanisme Perpanjangan SIM
Sumber: Dok. penelitian, 2023.

Terkait Sistem/Prosedur yang diimplementasikan Pelayanan Publik SIM “Cak Bhabin”, Polrestabes Surabaya menyatakan Sistem/Prosedur yang diimplementasikan oleh Pelayanan SIM “Cak Bhabin” sudah dilakukan dengan baik sesuai SOP yang sudah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah menerapkan Sistem/Prosedur yang cukup baik. Walaupun masih dapat ditingkatkan kembali khususnya mengenai arahan akan alur pelayanan perpanjangan atau pembuatan SIM.

Mengenai Keunggulan Sistem/Prosedur Pelayanan Publik SIM “Cak Bhabin SIM Polrestabes Surabaya menyatakan adanya pembentukan jadwal setiap bulan dan penentuan lokasi Pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang mudah dijangkau masyarakat menjadi Keunggulan dari Sistem/Prosedur yang diimplementasikan oleh Pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Sesuai hasil wawancara terhadap responden dapat disimpulkan bahwa Keunggulan Sistem/Prosedur pelayanan SIM “Cak Bhabin” terlihat dari adanya arahan petugas terhadap masyarakat yang akan mengurus SIM, Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau masyarakat dan adanya pembuatan jadwal dan penentuan lokasi pelayanan secara pasti setiap bulan.

- d. Peningkatan Kualitas. Pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin” telah terjadi peningkatan kualitas layanan setiap tahunnya Polrestabes Surabaya juga menyatakan adanya peningkatan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” setiap tahun. Berdasarkan hasil wawancara yang telah didapatkan dapat disimpulkan bahwa telah terjadi peningkatan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” setiap tahunnya yang dapat dibuktikan dari penambahan pelayanan untuk membuat SIM Baru, adanya pengaturan antrian sehingga tidak terjadi antrian yang terlalu panjang dan pengaturan lokasi pelayanan secara bergilir atau tidak menetap pada satu lokasi.

Faktor Pendukung Pelayanan SIM Cak Bhabin

Faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan SIM Cak Bhabin di Polrestabes Kota Surabaya: 1) faktor sistem pelayanan publik; 2) kesesuaian sistem antrian; 3) pelayanan yang tidak membedakan sara; 4) waktu penyelesaian pelayanan; 5) biaya pelayanan 6) kesesuaian produk pelayanan dengan ketentuan 7) transparansi pelayanan 8) akuntabilitas pelayanan 9) pemenuhan hak dan kewajiban.

Mengenai faktor pendukung Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat diketahui adanya predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tahun 2017 dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2018. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan adanya faktor pendukung pelayanan SIM “Cak Bhabin” berupa kebebasan pemilihan lokasi pengurusan SIM, adanya jadwal pelayanan pada akun instagram Satpas Colombo, lokasi pelayanan yang strategis serta adanya predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tahun 2017 dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2018 .

Kecukupan sarana dan prasarana yang tersedia di Satpas Colombo Kota Surabaya memiliki kurang lebih 5 set komputer yang digunakan untuk foto yang dilengkapi dengan kamera, 25 set komputer untuk ujian teori, dengan masing-masing komputer memiliki spek tahun 2015, 5 alat sidik jari, AC, meja, dan kursi yang digunakan sebagai penunjang pembuatan SIM sudah sesuai dengan SOP Pelayanan SIM yang berpedoman pada Peraturan Kepala Kepolisian (Perkap) Nomor 9 tahun 2012, sedangkan sarana dan prasarana yang ada di dalam pelayanan SIM “Cak Bhabin” terdiri dari 2 unit bis atau armada yang disediakan oleh pihak Polrestabes dengan kelengkapan satu set komputer, kamera, alat sidik jari , AC, tempat duduk masing-masing 1 unit. Kesesuaian peran pelayan publik SIM “Cak Bhabin” sesuai dengan standart pelayanan publik yang berpedoman pada Undang – undang nomor 25 tahun 2009 pada pasal 15 bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dan dengan menerapkan budaya 5 S (Senyum, sapa , salam, sopan dan santun), tidak membedakan faktor Suku, Agama, Ras, Golongan, Gender dan Status ekonomi dari masyarakat.

Adanya kompetensi pelayan publik dari pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang terbukti dari mendapat predikat dari Kemenpan RI yang berlaku untuk sektor pelayanan publik di seluruh instansi pemerintah dan mendapatkan 4 kali berturut-turut kategori pelayanan prima dengan mendapatkan nilai sempurna A + sampai pada tahun 2021, selain itu untuk setiap tahunnya petugas melakukan asistensi dan dinilai oleh lembaga eksternal yaitu KemenPAN RB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Birokrasi) selaku *leading sector* untuk pelayanan publik. Untuk pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang telah menerapkan Sistem/Prosedur dengan cukup baik yakni SIM keliling telah menyediakan aplikasi untuk perpanjangan SIM secara online menggunakan Digital Korlantas yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat memilih perpanjangan secara online atau offline dengan datang ke titik lokasi yang dijadwalkan oleh Polrestabes atau dapat datang langsung ke Sat Lantas Polrestabes Surabaya di Satpas Colombo Surabaya. Walaupun dalam peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” ini masih memiliki kekurangan seperti Masih terjadi ketidakmaksimalan pada aplikasi E- AVIS yang digunakan untuk pembuatan SIM baru secara online karena banyaknya masyarakat yang mengakses atau membuka aplikasi tersebut dan di beberapa lokasi tidak menyediakan tempat duduk bagi masyarakat yang akan mengurus SIM, ini dikarenakan sarana tempat duduk untuk pengurusan SIM baik perpanjangan maupun pembuatan baru yang menyediakan adalah kelurahan/kecamatan tempat dimana digunakan untuk titik lokasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” sehingga SIM “Cak Bhabin” tidak dapat memastikan adanya tempat duduk yang digunakan untuk masyarakat.

Terkait peningkatan kualitas pelayanan SIM Cak Bhabin dapat dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan dengan ketentuan perundangan, transparansi pelayanan, Akuntabilitas pelayanan sesuai perundangan serta Pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat dari pelayanan menjadi faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan SIM “Cak Bhabin”. Mengenai faktor waktu penyelesaian pada Pelayanan SIM “Cak Bhabin dapat diketahui telah memiliki waktu pelayanan yakni 30 menit untuk perpanjangan dan 160 menit untuk pembuatan SIM dengan jam operasional mulai jam 08.00 – 12.00 selain itu dengan adanya peningkatan jumlah titik lokasi pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang sebelumnya di 2 titik lokasi menjadi 24 titik lokasi SIM “Cak Bhabin” di seluruh kecamatan di Surabaya dan ada rencana penambahan sebanyak 5 titik lokasi SIM “Cak Bhabin” akan tetapi belum berjalan karena dalam proses koordinasi dengan kecamatan yang bersangkutan sehingga dengan banyaknya Pelayanan SIM “Cak Bhabin” akan mempercepat proses pembuatan SIM dan waktu pelayananpun akan lebih cepat. Sedangkan untuk SIM keliling ada 8 titik lokasi Satpas Induk dan 5 gerai di dalam beberapa mall di Surabaya. Pada faktor biaya pelayanan diketahui telah terdapat kesesuaian biaya pelayanan SIM “Cak Bhabin sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah

Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak dengan biaya yang dapat dijangkau oleh masyarakat sebesar Rp. 80.000 untuk SIM A sedangkan untuk SIM C sebesar Rp. 75.000 sedangkan untuk kelengkapan persyaratan tes kesehatan jasmani dan rohani masing – masing sebesar Rp. 40.000 untuk tes kesehatan jasmani dan Rp. 50.000 untuk tes kesehatan rohani atau biasa disebut dengan test psikologi dan untuk tes kesehatan akan berbeda besarnya harganya jika menggunakan aplikasi Digital Korlantas yakni sebesar Rp. 37.500 untuk tes kesehatan rohani atau tes psikologi sedangkan untuk tes kesehatan besarnya biaya tergantung dari masing-masing klinik yang dipilih dan biaya tersebut belum termasuk biaya administrasi, biaya pengemasan dan biaya pengiriman dari Satpas ke rumah pemohon.

Begitu juga dengan transparansi Pelayanan terbukti telah terdapat transparansi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain mengenai biaya yang harus disiapkan untuk pengurusan SIM baik perpanjangan ataupun pembuatan baru, jadwal, lokasi dan jam operasional yang telah diinformasikan sebelumnya oleh pihak Sat Lantas Polrestabes Surabaya serta syarat dan proses yang harus dilalui oleh masyarakat untuk pengurusan SIM. Dalam faktor akuntabilitas terbukti pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Sedangkan pada faktor pemenuhan hak dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat memenuhi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak sesuai dengan ketentuan yang tercantum di dalam Undang – undang nomor 25 tahun 2009 pasal 14 berkenaan dengan hak dan kewajiban bagi penyelenggara dan pasal 18 berkenaan dengan hak dan kewajiban bagi masyarakat.

Terkait dengan faktor pendukung dan penghambat pelayanan SIM “Cak Bhabin” diketahui bahwa faktor pendukung pelayanan SIM “Cak Bhabin” terdapat pada kebebasan pemilihan lokasi pengurusan SIM yang strategis bagi masyarakat dimana Polrestabes telah menyediakan armada SIM “Cak Bhabin” di setiap kecamatan di Surabaya yaitu di 24 titik lokasi dengan tujuan mempermudah masyarakat baik yang bekerja maupun yang tempatnya jauh dari lokasi SIM keliling, adanya jadwal pelayanan yang meliputi hari, lokasi dan jam operasional pelayanan pada akun instagram Satpas Colombo @satpascolombo_sby, mendapatkan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tahun 2017 dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2018 dan mendapatkan 4 kali berturut-turut kategori pelayanan prima dengan mendapatkan nilai sempurna A + sampai pada tahun 2021. Sedangkan untuk faktor penghambat pelayanan SIM “Cak Bhabin” terletak pada kurangnya sarana tempat duduk untuk masyarakat dalam pengurusan SIM dan kurangnya sosialisasi mengenai jadwal SIM keliling selain di media sosial, kurangnya informasi mengenai kuota pelayanan perhari, informasi alur pelayanan yang kurang informatif dan faktor aplikasi E-AVIS yang terkadang tidak tersambung dengan Korlantas Polri. Terkait saran dari responden untuk meningkatkan Pelayanan SIM “Cak Bhabin” dapat dilakukan pembaharuan aplikasi sehingga tidak terjadi keterlambatan pelayanan, pengadaan sarana tempat duduk oleh Polrestabes agar masyarakat merasa nyaman dalam pengurusan SIM dan lebih informatif mengenai jadwal, lokasi dan jam operasional pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang bukan hanya di media sosial.

PENUTUP

Peningkatan kualitas pelayanan SIM “Cak Bhabin” yang terbukti dari penambahan 24 titik lokasi pelayanan secara bergilir di setiap kecamatan di Surabaya sehingga mengurangi antrian yang terlalu panjang. Sarana yang digunakan di Satpas Colombo meliputi kurang lebih 5 set komputer yang digunakan untuk foto yang dilengkapi dengan kamera, 25 set komputer untuk ujian teori, dengan masing-masing komputer memiliki spek tahun 2015, 3 alat sidik jari, AC, meja, dan kursi yang digunakan sebagai penunjang pembuatan SIM sudah sesuai dengan SOP Pelayanan SIM yang berpedoman pada Peraturan Kepala Kepolisian (PERKAP) Nomor 9 tahun 2012. Sedangkan sarana yang digunakan di SIM “Cak Bhabin” antara lain dua unit bus yang didalamnya terdapat satu set komputer dengan spek tahun 2015 dilengkapi dengan kamera, alat sidik jari, AC, dan tempat duduk. Sedangkan Prasarana di dalam Satpas Colombo antara lain gedung yang digunakan untuk perpanjangan, peningkatan, dan pembuatan SIM yang terdiri dari loket untuk pendaftaran, registrasi, foto, teori dan praktek. Untuk prasarana yang disediakan di SIM “Cak Bhabin” antara lain gedung untuk perpanjangan dan pembuatan SIM. Sedangkan untuk pembaharuan sistem yang

telah dilakukan oleh Polrestabes Surabaya meliputi aplikasi E-AVIS yang digunakan untuk ujian teori sebagai syarat pembuatan SIM secara online sedangkan ujian praktek dapat dilakukan di lokasi SIM “Cak Bhabin” yang telah disediakan dan aplikasi Digital Korlantas yang digunakan untuk perpanjangan SIM secara online.

Faktor pendukung pemberian pelayanan SIM “Cak Bhabin” adalah kebijakan yang diberikan oleh Polrestabes diantaranya kebebasan bagi masyarakat untuk memilih lokasi pengurusan SIM yang sudah di tempatkan di 24 lokasi di setiap kecamatan di Surabaya, adanya jadwal pelayanan meliputi Jam Operasional, Lokasi dan hari pelaksanaan pelayanan SIM pada akun instagram Satpas Colombo @satpascolombo_sby, adanya aplikasi Digital Korlantas yang dapat digunakan masyarakat untuk memperpanjang SIM secara online, pembaharuan tanggal kadaluwarsa pada kartu SIM yang pada awalnya sesuai dengan tanggal lahir menjadi sesuai tanggal memperpanjang, dan pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Polrestabes Surabaya telah mendapatkan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tahun 2017 dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2018. Sedangkan faktor penghambat pemberian pelayanan SIM “Cak Bhabin” menurut masyarakat yaitu terletak pada sarana tempat duduk yang digunakan oleh masyarakat untuk pengurusan SIM dan pembuatan SIM, kurangnya informasi mengenai batas kuota pendaftaran perhari, dan informasi alur pelayanan perpanjangan dan pembuatan SIM yang kurang informatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanti, A., & Triputro, R. W. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres Bantul Tahun 2021. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 3(2). <https://doi.org/10.18196/jpk.v3i2.14466>
- Fadhillah, F. P., & Suparman, N. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan SIM di Era Covid-19 pada Polrestabes Bandung Tahun 2020. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 25–32. <https://doi.org/10.31289/publika.v9i2.5836>
- Fatimah, S. (2017). Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara Online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1). <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1228>
- Gunistyo, Waskito, J., Fajri, A., & Prihadi, D. (2021). Indeks Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Penerbitan SIM di POLRES Brebes. *Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi (JEBA)*, 23(1), 16–29. <http://repository.upstegal.ac.id/id/eprint/3041>
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 5(2), 419–427. https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal_Enersia_Publika/article/view/953
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A method sourcebook*. CA, US: Sage Publications.
- Novianto, M. A. (2014). Pelayanan Prima di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi pada Program Quick Wins Pertanahan)”. <http://www.ejournal.unesa.ac.id>.
- Perdana, R. C. (2016). Pelayanan Prima di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya (Studi Tentang Program Pelayanan SIM Online). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/18202>
- Peraturan Polri No. 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi (SIM).
- Sarmini, A. (2019). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun. *Soumatara Law Review*, 2(2), 246. <https://doi.org/10.22216/soumlaw.v2i2.4231>
- Sharon, H. (2017). Efektivitas Komunikasi Humas dalam Sosialisasi Program SIM Online oleh Satlantas Polrestabes Surabaya. 5(1), 5. <http://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/6152/5649>
- Wakhyuni, T., Syakdiah, S., & Kusumawati, R. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Online di Polres Sleman. *Populika*, 8(1), 14–24. <https://doi.org/10.37631/populika.v8i1.132>